



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun
kokemusperäinen arviointi**

Kehittämisehdotuksia Nuortenelämä.fi-chatille ja Kysyttävää-palstalle

Riina Papinaho

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Toukokuu 2018

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Riina Papinaho	Sivumäärä 49 ja 10 liitesivua
Työn nimi Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun kokemusperäinen arviointi – Kehittämisehdotuksia Nuortenelämä.fi-chatille ja Kysyttävää-palstalle	
Ohjaava opettaja Tuija Mehtonen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Oulun kaupunki – Sivistys- ja kulttuuripalvelut / Perusopetus- ja nuorisopalvelut. Osaamiskeskus Koordinaatti / Mika Pietilä	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda kehittämisehdotuksia Nuortenelämä.fi-chatille ja Kysyttävää-palstalle. Kyseiset palvelukanavat kuuluvat nuorille suunnattuun Nuortenelämä.fi-palveluun, jota ylläpitää opinnäytetyöni tilaaja – Osaamiskeskus Koordinaatti.</p> <p>Palvelun kohderyhmä tulee osallistaa palvelun arviointiin ja kehittämiseen. Opinnäytetyössäni arviointi- ja kehittämiskohteena olleet palvelukanavat ovat suunnattu pääasiassa 13-25 –vuotiaille nuorille ja siksi on tärkeää olla ajan tasalla siitä, mitä mieltä he niistä ovat. Sen takia opinnäytetyössäni nuoret pääsivät arvioimaan ja antamaan palautetta Nuortenelämä.fi-chatia ja Kysyttävää-palsta koskien. Arviointi- ja palautteenkeruumenetelmänä käytettiin verkkokyselyä.</p> <p>Kyselytutkimuksella selvitettiin nuorten näkemyksiä siitä, mikä palvelukanavissa on hyvää ja onnistunutta sekä nuorten ehdotuksia ja toiveita palvelukanavien ja -kokemusten parantamiseksi. Tutkimuksessa käytettiin sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Palvelukanavia arvioitiin omiin kokemuksiin perustuen.</p> <p>Työllä saatiin selville, että Nuortenelämä.fi-chatin aukioloaika ei vastaa nuorten toiveisiin. Nuoret toivoivat chatin olevan auki eri aikaan ja pidempään kuin tällä hetkellä. Tiedot chatista eivät ole helposti nuorten löydettävissä ja he eivät ole täysin tyytyväisiä chatin jonotusaikaan. He toivoivat saavansa kysymyksiinsä vastauksen nopeammin Kysyttävää-palstalla ja erityisesti Hyvinvointi ja terveys -kategorian kysymyksiin toivottiin nopeampaa vastausta. Kaikki Kysyttävää-palstan ohjeet ja tiedot vastaajista eivät olleet nuorten mielestä selkeitä. He kokivat, että aiemmat kysymykset ja vastaukset Kysyttävää-palstalla antavat vertaistukea ja tuovat helpotusta omaan tilanteeseen. Nuorten mielestä sekä Nuortenelämä.fi-chat että Kysyttävää-palsta palvelevat kohderyhmäänsä pääosin hyvin ja he kokivat, että molemmat palvelukanavat ovat luotettavia ja hyödyllisiä.</p> <p>Saadun aineiston pohjalta muotoiltiin kehittämisehdotuksia, joita tilaaja voi hyödyntää palvelukanavien kehittämisen tukena. Tutkimuksessani käytettyä kyselypohjaa voidaan käyttää tulevaisuudessakin Nuortenelämä.fi-palvelun kanavien arvioinnissa. Kyselypohjaa voidaan soveltaa myös muiden samankaltaisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden arviointiin ja kehittämiseen.</p>	
Asiasanat nuoret, ohjaus, neuvonta, arviointi	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
The Degree Programme in Youth Work and Civic Activities

ABSTRACT

Author Riina Papinahö	Number of Pages 49 and 10 attachment pages
Title Empirical assessment of Youth Information and Counselling Service – Development ideas for Nuortelämä.fi and Kysyttävää-column	
Supervisor Tuija Mehtonen	
Subscriber and Mentor City of Oulu – Educational and cultural services / Basic education and youth services. Koordinaatti – National centre of expertise / Mika Pietilä.	
<p>Abstract</p> <p>The aim of my thesis was to create development ideas for Nuortelämä.fi-chat and Kysyttävää-column. These service channels belong to Nuortelämä.fi-service which is administrated by the commissioner of this thesis, Koordinaatti – National centre of expertise.</p> <p>Service's target group must participate in assessment and development of the service. These service channels which were assessment and development targets in my thesis are aimed at young people mostly between 13-25 years of age. Therefore, it is important to be aware of their opinions about the service. That is why they got to assess and to give feedback to Nuortelämä.fi-chat and Kysyttävää-column. The method of assessment and feedback gathering used an internet-based enquiry.</p> <p>The purpose of the survey was to find out young people's hopes and development ideas which would improve the service channels and young people's service experiences. The survey used both qualitative and quantitative questions. The service channels were assessed based on young people's experiences.</p> <p>Among other things the results showed that Nuortelämä.fi-chat opening hours do not match young people's wishes. They hoped that the chat would be open at different times and for longer than it is now. Information about chat is not easy for young people to find. They are not completely pleased with the queuing time of Nuortelämä.fi-chat. One conclusion was that young people hoped that they could get answers to their questions faster in Kysyttävää-column. They hoped faster answers especially to the questions of Well-being and health -category. Information about the workers who answer young people's questions and all instructions of Kysyttävää-column were not clear for young people. They found that previous questions and answers in Kysyttävää-column can give peer support and relief to their own situation. In young people's opinion Nuortelämä.fi-chat and Kysyttävää-column serve their target group mainly well and they found the service channels reliable and helpful.</p> <p>Based on the gathered data there were development ideas formed for the commissioner's use. The questionnaire can be used again in the future to assess the channels of Nuortelämä.fi-service. It can also be applied in other Youth Information and Counselling Services as a method of assessment and development.</p>	
Keywords young people, guidance, counselling, assessment	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksianto ja tavoitteet	6
1.2 Opinnäytetyön tilaaja	7
2 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ	8
2.1 Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus	8
2.2 Tavoitteet ja toteutusmuodot	10
2.3 Työtä ohjaavat suositukset ja periaatteet	12
2.4 Verkkovastaamisen huoneentaulu	14
2.5 Nuortenelämä.fi-verkkopalvelu	16
2.6 Aiemmat kehittämistyöt	18
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
3.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	20
3.2 Lähestymistavan ja menetelmän valinta	20
3.3 Kyselylomakkeen luominen ja testaaminen	22
3.4 Kyselystä viestiminen ja vastaajien motivointi	24
4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	25
4.1 Luotettavuus	26
4.2 Nuortenelämä.fi-chatin kyselytulokset	27
4.3 Kysyttävää-palstan kyselytulokset	31
4.4 Johtopäätökset ja yhteenveto	35
5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	37
5.1 Tarkoitus ja käyttö	37
5.2 Kuvailu ja esittely	38
5.3 Tarkastelu, käytettävyys ja sovellettavuus	42
6 LOPUKSI	44
6.1 Onnistumisen arviointi	44
6.2 Pohdinta	45
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Nuorten tieto- ja neuvontatyöllä on yli 60-vuotinen historia. Suomessa työmuotoa toteutettiin jo 1950-luvulla, jolloin maalta kaupunkiin muuttaneet nuoret tarvitsivat tietoa ja neuvontaa työpaikkoihin, opiskeluun, vapaa-ajanviettomahdollisuuksiin ja asuntoihin liittyen. Jo silloin työmuodon periaate toteutui eli nuorille tarjottiin heidän tarvitsemaansa tietoa. (Fedotoff, Leppäkari & Timonen 2016, 3; Koordinaatti 2018a.) Työmuoto ja nuorten tiedontarpeet ovat kehittyneet valtavasti noista ajoista. Vuonna 2017 Suomessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita käytettiin yhteensä 133 768 kertaa (Koordinaatti 2018d).

Ennen vanhaan nuoret saivat tietoa ja neuvontaa nuorisotoimistojen nuorisoneuvojilta lähinnä kirjeitse, henkilökohtaisten käyntien avulla kasvokkain sekä puhelimitse (Koordinaatti 2018a). Nykyään kasvokkain tapahtuva tiedotus, ohjaus ja neuvonta ovat erityisen tärkeässä asemassa nuorten sosiaalisen osallistamisen kannalta. Tietoyhteiskuntaosallisuudenkin merkitys on kasvussa ja nuoret toimivat aktiivisesti verkossa. (Koordinaatti 2017.) Siksi onkin perusteltua, että nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään verkkoympäristössä.

Internetin ja tekniikan kehittyminen ovat haastaneet työmuotoa kehittämään. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat nykyään palvelujaan kattavasti verkossa ja avaavat erilaisia tiedonsaantikanavia. Silti kehitettävää löytyy esimerkiksi verkkoperustaisten työkalujen hyödyntämisessä. Koska internet ja koko tietoyhteiskunta kehittyvät edelleen, on myös verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön kehityttävä koko ajan. (ERYICA 2011, 36.) Kehittämistyötä tulee siis tehdä jatkuvasti ja palveluiden on pysyttävä ajan tasalla nuorten elämää koskevista asioista.

Lapsilla ja nuorilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Lasten ja nuorten osallistuminen yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja palveluiden kehittämiseen voidaan nähdä voimavarana, jota on kuitenkin hyödynnetty varsin vähän. Menetelmiä ja keinoja lasten ja nuorten osallistumiseksi palveluiden kehittämiseen luodaan nykyään koko ajan enemmän. (Hipp & Palsanen 2014, 4-5.) Opinnäytetyöni avulla nuoret pääsevät olemaan mukana heille suunnattujen

palvelukanavien kehittämisessä. Nuoret saavat osallistua palvelukanavien arviointiin ja kertoa omia näkemyksiään niistä sekä ilmaista toiveensa ja ehdotuksensa niiden parantamiseksi. Näin nuoret pääsevät vaikuttamaan, millaisia heille suunnatut palvelukanavat tulevaisuudessa ovat. Kyseiset palvelukanavat tarjoavat nuorille tietoa, neuvontaa ja ohjausta, jonka vuoksi opinnäytetyössäni syvennytään juuri nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Sen avulla työni tutkimus saa tuekseen kattavan tietoperustan.

Käsittelen opinnäytetyössäni nuorten tieto- ja neuvontatyön lähtökohtia, tavoitteita ja toteutusmuotoja. Työtä ohjaavat säädökset, ohjeistukset ja eurooppalaiset periaatteet sekä aiemmat kehittämistyöt ovat myös keskeisessä asemassa opinnäytetyöni tietoperustan rakentamisessa. Aiheeseen perehtymisen jälkeen on tutkimusosion vuoro. Opinnäytetyöni konkreettisia tuotoksia ovat tutkimuksen tulosten pohjalta muotoilemani kehittämis ehdotukset Nuortenelämä.fi-chatille ja Kysyttävää-palstalle.

1.1 Toimeksianto ja tavoitteet

Toimeksiantona on selvittää nuorten näkökulmia siitä, miten Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta onnistuvat tehtävissään. Tavoitteena on myös selvittää, mitä kehittämiskohtia ne sisältävät. Kyseiset palvelukanavat kuuluvat nuorille suunnattuun valtakunnalliseen Nuortenelämä.fi-verkkopalveluun, jota ylläpitää Osaamiskeskus Koordinaatti. Palvelukanavia tulee arvioida ja kehittää, jotta ne vastaisivat paremmin nuorten tarpeisiin ja toiveisiin. Arvioijina toimivat palvelunkäyttäjät eli nuoret. Palautteen- ja aineistonkeruun menetelmänä käytän verkkokyselyä. Saatujen arviointien ja palautteiden perusteella tavoitteena on luoda kehittämis ehdotuksia, joiden tarkoitus on toimia Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan kehittämisen tukena. Tutkimuksessani nuorten kokemukset ja näkemykset ovat keskiössä.

Palveluntarjoajan on oltava selvillä kohderyhmänsä mielipiteistä ja tyytyväisyydestä suhteessa palveluun ja sen eri kanaviin. Niiden tarkoitus on palvella kohderyhmäänsä mahdollisimman hyvin. Siksi on hyvä selvittää aika ajoin, mitä mieltä palvelunkäyttäjät ovat palvelukanavista ja saamastaan palvelusta. Lisäksi

nuorten tieto- ja neuvontapalveluita ohjaavien eurooppalaisten periaatteiden mukaan nuorille tulee tarjota mahdollisuus osallistua heille suunnattujen palvelujen arviointiin (ERYICA 2004, 2). Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta ovat nuoria varten, joten on siis erityisen tärkeää kuulla heidän mielipiteitään ja näkemyksiään, kun ollaan arvioimassa ja kehittämässä heille suunnattuja palvelukäytäntöjä.

1.2 Opinnäytetyön tilaaja

Opinnäytetyöni tilaaja on Oulussa sijaitseva nuorisotalon valtakunnallinen osaamiskeskus Koordinaatti, jonka tehtäväalueena on nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittäminen. Koordinaatin toiminta-alueita ovat nuorisotyö ja -politiikka sekä aktiivinen kansalaisuus. Koordinaatti on aloittanut toimintansa vuonna 2006 ja se toimii hallinnollisesti osana Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluita. Koordinaatin toimintaa rahoittaa opetus- ja kulttuuriministeriö. (Fedotoff 2018.)

Kaikilla Suomessa asuvilla nuorilla tulee olla tasavertaisesti käytettävissään laadukkaat ja yhdenvertaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut. Tähän tavoitteeseen Koordinaatti toiminnallaan tähtää. (Koordinaatti 2018b; Fedotoff 2018.) Koordinaatin tavoitteisiin kuuluvat nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittäminen sekä koulutus- ja tukipalveluiden tuottaminen ja tarjoaminen asiantuntijoille. Tavoitteena on, että ymmärrys ja osaaminen nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskien vahvistuu ja työmuoto kehittyy sekä asemoituu muuttuviin toimintaympäristöihin, etenkin Ohjaamoihin. (Fedotoff 2018.)

Koordinaatti arvioi ja seuraa palveluiden vaikutuksia, tekee sidosryhmäyhteistyötä, toteuttaa koulutuksia ja kehittämishankkeita sekä tuottaa nuorille suunnattuja valtakunnallisia palveluita. Kyseiset palvelut ovat Nuortenideat.fi ja Nuortenelämä.fi. (Koordinaatti 2018b.) Nuortenideat.fi on osa oikeusministeriön demokratiapalveluita ja se tarjoaa nuorelle mahdollisuuden vaikuttaa, osallistua ja kertoa omia mielipiteitä organisaatioiden toiminnan kehittämiseksi (Nuortenideat.fi 2018). Nuortenelämä.fi-palvelua esittelen seuraavassa luvussa.

Koordinaatti edistää nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta koko maassa monikanavaisuutta hyödyntäen. Tavoitteena on lisäksi, että yhteistyössä kehitetyt erilaiset työkalut ja toimintamallit tulevat laajasti käyttöön nuorisosalalla. Koordinaatti tähtää siihen, että verkkopalvelut Koordinaatti.fi, Nuortenelämä.fi ja Nuortenideat.fi tavoittavat kohderyhmänsä. Ruotsinkielisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden osalta Koordinaatti tekee yhteistyötä Föreningen Luckan rf:n kanssa. Yhteistyötä tehdään myös muiden osaamiskeskusten kanssa edistämällä uudenlaisia nuorisotyön palvelu- ja yhteistyömuotoja. Kansainvälinen eurooppalainen yhteistyöverkosto on myös yksi Koordinaatin toimintaympäristöistä. (Fedotoff 2018.)

2 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ

Opinnäytetyöni tietoperusta muodostuu nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvästä käsitteistöstä, työmuodon peruselementeistä ja tavoitteista sekä työtä ohjaavista periaatteista ja suosituksista, joita käsittelem tässä luvussa. Erityistä huomiota kiinnitän verkossa tapahtuvaan nuorten tieto- ja neuvontatyöhön, sillä verkko on opinnäytetyöni aiheen kannalta varsin olennainen työmuodon toteutusympäristö. Esittelen tutkimukseni arviointi- ja kehittämiskohteena olevat palvelukanavat tarkemmin ja tutkiskelen Nuortenelämä.fi-palveluun liittyviä aiempia kehittämistöitä.

2.1 Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus

Tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta tapahtuu eri ammattialoilla ja eri ikäisten parissa. Kun kohderyhmänä ovat nuoret, tuo se työhön tiettyjä ulottuvuuksia, kuten työn kasvatuksellisuuden. Nuoruus on siirtymävaihe lapsuudesta aikuisuuteen (esim. Allianssi 2016, 8; ERYICA 2018). Tässä elämänvaiheessa nuorten on tehtävä erilaisia valintoja ja päätöksiä, jotka vaikuttavat merkittävästi heidän elämäänsä. Kaikilla nuorilla onkin oltava yhtäläiset oikeudet saada laadukasta ja maksutonta tietoa, jotta he voisivat tehdä vastuullisia päätöksiä ja osal-

listua yhteiskuntaan sen eri ulottuvuuksissa. Tämän takia tiedonsaantioikeus on tunnustettu useissa oikeudellisissa ja poliittisissa asiakirjoissa niin kansallisella, eurooppalaisella kuin kansainväliselläkin tasolla. (ERYICA 2018.)

Tiedottaminen on yleisesti ottaen ammatillinen toimintatapa. Tällä toimintatavalla pyritään tarjoamaan asiakkaalle tietoja, joita hän tarvitsee. Ammattitaitoinen ohjaaja omaa hyvät tiedonhallinta- ja tiedonvälitystaidot. Asiakasta siis tulee ohjata tarvittavan tiedon tehokkaaseen käyttöön. Tiedon tulee totta kai olla oikeaa ja luotettavaa. Tiedottamisessa asiakas yleensä hakee itselleen puuttuvan tiedon ja toimii tiedon vastaanottajana. Se voi tapahtua ilman erillistä kontaktia työntekijään esimerkiksi eri verkkosivuilta löytyvien materiaalipankkien kautta tai infopisteistä löytyvien esitteiden ja tiedotteiden avulla. Tiedottaminen voi myös tapahtua vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa, jolloin keskustelu yleensä muodostuu asiakkaan kysymyksistä ja työntekijän vastauksista. (Onnismaa 2007, 23-24, 28.) Nuorten tieto- ja neuvontatyön saralla lähestymistapa tiedottamisessa on kuitenkin asiakaslähtöisempi ja tiedottamisessa tulee kiinnittää huomiota erityisesti kohderyhmän eli nuorten suosimiin välineisiin ja menetelmiin. Nuoret tulee myös osallistaa mukaan sisällöntuotantoon. (Fedotoff & Pietilä 2011, 64.)

Neuvonta on ammatillista toimintaa, joka eroaa tiedonvälityksestä vuorovaikutteisella ulottuvuudellaan. Neuvontaa käytetään yleensä silloin, kun asiakas nimenomaan pyytää neuvoa ja asiakkaalle sopivaa toimintatapaa. Neuvoa antessa tulee työntekijän olla asiantunteva ja varmistaa, tuleeko neuvo ymmärretyksi. Yleensä työntekijät ohjaus- ja neuvontapalveluissa kuitenkin välttävät varsinaisten neuvojen antamista, mikäli niitä ei ole erikseen kysytty, sillä ne voivat estää tasavertaisen suhteen syntymistä ja ohjattavan omien päätösten ja ratkaisujen tekemisen kokemuksen syntymistä. (Onnismaa 2007, 23-26, 28.) Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän antamien neuvojen tulee olla oikeita ja ajantasaisia ja tarvittaessa neuvojen tulee ohjata nuori muun, nuoren tilanteeseen sopivimman asiantuntijan luokse (Fedotoff & Pietilä 2011, 65).

Ohjaus on tavoitteellinen työmenetelmä, jota käytetään sovellettuna useissa eri ammateissa. Ohjaus poikkeaa neuvonnasta siten, että se on rakenteeltaan lähempää, eikä siinä anneta varsinaisia neuvoja, kuinka toimia vaan korostetaan

monia toimintamahdollisuuksia. (Onnismaa 2007, 7-9.) Ohjauksella pyritään keskustelun avulla edistämään ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä hänelle sopivalla tavalla. Ohjattava on aina oman elämänsä asiantuntija ja aktiivinen toimija, jonka toimintakykyä ohjaaja pyrkii vahvistamaan välttämällä valmiiden ratkaisujen tarjoamista. Ohjattava itse osallistuu aktiivisesti asiansa ratkaisemiseen ohjaustilanteessa. (Mt., 8-9, 28.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyö sisältää kaikkia edellä läpikäytyjä työtapoja. Nuorten tieto- ja neuvontatyö edellyttää työntekijältä hyviä sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, teknologian hallintaa, viestintävalmiuksia, nuorisolan ammatillista ja pedagogista osaamista, hyvää ihmistuntemusta ja tilanneherkkyyttä sekä rehellisyyttä ja luotettavuutta. (Fedotoff 2008, 419.) Työntekijällä on hyvä olla omaa työtä ja ammatillisuutta kehittävä työote. Tiedotusta, neuvontaa ja ohjausta tarvitaan tukemaan nuoren elinikäistä oppimista ja elämän eri siirtymävaiheita sekä nuoren kokonaisvaltaista hyvinvointia (Onnismaa 2007, 121; Vuorinen 2016, 59).

2.2 Tavoitteet ja toteutusmuodot

Nuorisolain mukaan nuorisotyön tarkoituksena on tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä ja osallisuutta yhteiskunnassa (Nuorisolaki 1285/2016, 3§). Nuorten tieto- ja neuvontatyö on osa nuorisotyötä, joten se siis toteuttaa nuorisotyön tarkoitusta. Nuorten tieto- ja neuvontatyön ensisijaisia tehtäviä ovat nuorille tiedottaminen sekä nuorten ohjaus ja neuvonta (Fedotoff & Pietilä 2011, 61).

Työmuotoa on alettu toteuttaa Suomessa aktiivisesti osana kunnallista nuorisotyötä 1980-luvulta lähtien (Fedotoff 2008, 414). Suomessa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden pääasiallisia tuottajia ovat kuntien lisäksi järjestöt. Palvelut perustuvat aina nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. (Koordinaatti 2018c.) Näin ollen eri alueiden nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sisältö ja järjestämistapa voivat siis vaihdella, koska eri alueiden nuorilla voi olla erilaisia tiedon ja tuen tarpeita.

Ennen nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehtiin enemmänkin ongelmalähtöisesti, mutta nykyään sillä on tavoitteena edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja osallisuutta (Koordinaatti 2017). Työ onkin tarkemmin katsottuna tavoitteellista peruspalvelua ja muodoltaan ehkäisevää nuorisotyötä (Koordinaatti 2016, 9). Työn tarkoituksena on tarjota nuorille ammattitaitoista tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea heidän elämäänsä liittyvissä asioissa ja tilanteissa. Työn ja palveluiden avulla pyritään tarjoamaan nuorelle kaiken kattava tieto yhdestä palvelupaikasta sen sijaan, että nuori joutuisi hakemaan tietoa useilta eri tahoilta. (Fedotoff 2008, 415-416.) Tällainen yhden luukun periaate säästää nuoren aikaa ja helpottaa tiedonhakua, kun kaikki tarvittava tieto löytyy samasta paikasta.

Työn tavoitteena on tukea nuoria omatoimisessa selviytymisessä, itsenäistymisessä ja vastuullisuudessa (Koordinaatti 2018c; Fedotoff 2008, 415). Työllä opastetaan nuoria hyödyllisen tiedon valitsemisessa epäolennaisen ja virheellisen tiedon sijaan (Koordinaatti 2018c). Kun nuorelle tarjotaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta, tulee se tehdä kannustaen nuorta kehittämään itse omaa motivaatiotaan, kykyjään ja itseluottamustaan (Koordinaatti 2016, 9). Työssä siis välitetään nuoren puolesta tekemistä ja tuetaan hänen omaa toimintakykyään.

Työmuodon avulla mahdollistetaan nuorille osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja laadun arviointiin. Nuoria kannustetaan aktiiviseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Tiedottaminen tapahtuu eri kanavia ja menetelmiä hyödyntäen. (Fedotoff & Pietilä 2011, 67.) Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut sisältävät yksilötyön lisäksi ryhmien kanssa työskentelyä esimerkiksi kouluilla. Palveluja saa joskus myös kirjastojen ja nuorisotilojen yhteydessä. Nykyään nuorten tieto- ja neuvontatyön menetelmänä hyödynnetään nuoria kiinnostavia pelejä ja applikaatioita sekä sosiaalista mediaa. Palvelut jalkautuvat sinne missä nuoret ovat, eli esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin, joissa työntekijöillä on mahdollisuus kohdata useita nuoria. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 201.) Monia eri työn toteutusmuotoja ja -paikkoja hyödyntäen palveluiden on mahdollista tavoittaa mahdollisimman paljon nuoria ja lisätä samalla palveluiden tunnettuutta ja saavutettavuutta.

Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään myös verkossa. Verkkoperustaisessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa neuvontaa ja ohjausta tehdään reaaliaikaisesti ja viiveellä. Nuorille tiedottaminen verkossa onnistuu laajojen nuorille suunnattujen tietalueiden kautta. Verkkoperustaisessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa keskeisimpiä työntekijän osaamisalueita ovat nuorten elämän asiantuntijuus sekä pedagoginen osaaminen. Myös verkossa tehtävän nuorten tieto- ja neuvontatyön tulee perustua työmuodolle asetettuihin kasvatuksellisiin tavoitteisiin. (Fedotoff & Pietilä 2011, 61.) Oli siis kyse joko kasvokkain tapahtuvasta tai verkkoperustaisesta nuorten tieto- ja neuvontatyöstä, tulee työn perustua samoihin tavoitteisiin ja suosituksiin.

Eroja verkkoperustaisen ja kasvokkain tapahtuvan ohjaus- ja neuvontatyön välillä kuitenkin on, sillä verkossa nuoren ja työntekijän välisestä vuorovaikutuksesta yleensä puuttuu esimerkiksi eleet, ilmeet sekä ääni ja siten myös äänensävy. Verkkovälitteisesti nuoren on usein helpompi käsitellä arkaluontoisia henkilökohtaisia asioita, sillä verkko mahdollistaa anonymiteetin säilyttämisen. Verkkoperustaisessa työssä korostuu erityisesti tietoteknisten välineiden hallinta, kirjallisen viestinnän osaaminen, monien sähköisten tietokantojen ja -lähteiden tunteminen sekä tiedonhallintataidot (mt., 65). Myös medialukutaidosta ja lähdekriittisyydestä on hyötyä verkossa tehtävässä tiedottamisessa, neuvonnassa ja ohjauksessa. Lisäksi digitaalisen tekniikan vaikutus kasvaa koko ajan nuorten elämässä ja se on tärkeää huomioida nuorille suunnatuissa palveluissa. Nuorten digitaalisen elämän ja heille suunnatun tieto- ja neuvontatyön tulisi olla yhteydessä keskenään. (ERYICA 2011, 16.)

2.3 Työtä ohjaavat suositukset ja periaatteet

Nuorille suunnatun tiedotuksen perustana on tiedonsaantioikeus, joka on tunnustettu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa, Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Euroopan neuvoston suosituksessa nro 90/7 Euroopan nuorille annettavasta tiedotuksesta ja neuvonnasta. Työtä ohjaa osaltaan lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma sekä yhdenvertaisuuslaki ja nuorisolaki. ERYICA eli European Youth Information and Counselling Agency on laatinut Nuorten tieto- ja neuvontapalve-

luiden eurooppalaiset periaatteet. Ne ovat suosituksia ja toimivat perustana nuorten tieto- ja neuvontapalveluille myös Suomessa. Periaatteita on yhteensä 16. (ERYICA 2004, 1.) Lisäsin periaatteet opinnäytetyöni liitteeksi (ks. Liite 1), josta ne ovat helposti tarkasteltavissa.

Periaatteiden mukaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden on oltava maksutomia ja avoimia kaikille nuorille, helposti käytettävissä ilman ajanvarausta ja palveluiden aukioloaikojen tulee vastata nuorten tarpeita. Nuoren yksityisyyttä tulee kunnioittaa, eikä nuorta vaadita kertomaan henkilöllisyyttään. Nuorille annettujen vastausten tulee olla yksilöllisiä ja samalla pyritään edistämään nuorten itsemääräämisoikeutta ja omia toimintamahdollisuuksia sekä kykyä hyödyntää ja soveltaa tietoa. Tavoitteena on tasavertaisen tiedonsaannin takaaminen kaikille nuorille riippumatta heidän elämäntilanteestaan, sukupuolestaan, yhteiskunnallisesta asemastaan tai etnisestä taustastaan. Erityistä huomiota tulee kiinnittää erityistarpeita omaaviin nuoriin ja ryhmiin. (ERYICA 2004, 2.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden on periaatteiden mukaan tarjottava tietoa kaikista nuoria kiinnostavista aiheista ja tiedon on vastattava nuorten toiveita. Tiedon tulee olla puolueetonta, oikeaa, ajantasaista, luotettavaa ja helposti hyödynnettävissä. Tarjottavassa tiedossa ei saa ilmetä uskonnollisia, poliittisia, kaupallisia tai aatteellisia vaikutteita ja tietoa tulee välittää nuorille uusia tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia hyödyntäen sekä kehittää myös nuorten kykyä niiden hyödyntämisessä. Nuorille tulee mahdollistaa osallistuminen työmuodon sisältöjen ja toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi ottamalla nuoret mukaan palvelujen arviointiin ja tarjoamalla heille vertaisryhmätoimintaa. (Mt., 2.) Näin nuoret voivat kokea osallisuuden tunnetta ja että he tulevat kuulluksi. He myös saattavat kokea, että heidän mielipiteillään ja toiminnallaan on merkitystä.

Koulutetun henkilöstön tulee vastata palveluiden tuottamisesta. Palveluiden on pyrittävä tavoittamaan nuoria laajasti käyttämällä erilaisia välineitä, menetelmiä ja toimintatapoja, joita voi soveltaa eri ryhmille ja erilaisin tiedontarpeisiin. Palveluiden pitää tehdä yhteistyötä muiden nuorille suunnattujen palveluiden ja rakenteiden kanssa, esimerkiksi moniammatillisen ja -alaisen verkostoyhteistyön muodossa. Periaatteiden mukaan palvelujen rahoituslähteiden ei tule toi-

mia siten, että ne estäisivät nuorten tieto- ja neuvontapalvelua tai -keskusta soveltamasta kyseisiä periaatteita. (Mt., 2.)

Verkkoperustaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut noudattavat samoja periaatteita, mutta koska niihin liittyy tiettyjä erityispiirteitä, on ERYICA laatinut erikseen Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaiset periaatteet (ERYICA 2009, 1). Periaatteissa on kuitenkin paljon samoja piirteitä ja yhteneväisyyksiä keskenään. Nostan nyt esiin opinnäytetyöni kannalta olennaimpia Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaisia periaatteita.

Tarjotun tiedon ja palvelun muun sisällön on oltava ymmärrettävää, ajantasaista ja virheetöntä sekä avointa ja maksutonta kaikille nuorille. Sisältö on oltava nuorten tarpeisiin vastaavaa. Nuorten tiedon tarpeet tulee tunnistaa ja niitä on arvioitava säännöllisesti. Kun nuorten kysymyksiin vastataan, tulee jokaisen vastauksen olla yksilöllinen ja vastauksessa on ilmoitettava selkeästi tieto vastaajasta. Palveluntarjoajan pitää kertoa selkeästi, minkä ajan sisällä nuorelle vastataan. (Mt., 1-2.)

Tarjotun tiedon tulee muodostua eri vaihtoehtoista ja palvelun tulee opastaa nuorta toimimaan netissä vastuullisesti. Palvelun on oltava turvallinen ympäristö nuorille. Nuoria pitää kannustaa palautteen antamiseen. Palautteen antaminen on oltava helppoa ja saatu palaute tulee arvioida ja sitä tulee hyödyntää palvelun sisällön muokkaamisessa. Nuorille on myös kerrottava, kuinka heidän antamansa palaute on vaikuttanut palveluun. (Mt., 1-2.) Ei siis riitä, että nuoret osallistetaan palvelun arviointiin vaan nuorille tulee lisäksi ilmoittaa, kuinka heidän arviointinsa vaikuttaa palveluun. Tämä varmasti motivoi nuoria jatkossakin osallistumaan erilaisiin arviointi- ja kehittämistöihin.

2.4 Verkkovastaamisen huoneentaulu

Koordinaatin perustamassa työryhmässä on laadittu verkkovastaamisen huoneentaulu nuorten tieto- ja neuvontapalveluille verkkovastaamisen tueksi. Huoneentauluun on kirjattu seikkoja, joita verkkovastaamisessa on hyvä huomioida,

jotta vastaus nuorelle olisi laadukas ja tarkoituksenmukainen. Huoneentaulu kehottaa lukemaan nuoren viestin huolella ja analysoimaan, mitä siinä kysytään. Tärkeää on käsitellä viestiä kokonaisuutena ja vastata kaikkiin ydinkysymyksiin, mutta kuitenkin siten, ettei vastauksesta tule liian pitkä. (Koordinaatti 2013, 3.)

Vastatessa kannattaa miettiä, mikä on vastauksen pääsanoma ja tavoite. Vastajan tulee miettiä, onko vastauksen tarkoituksena lohduttaa, kannustaa tai rohkaista nuorta, onko pelkkä faktatieto riittävä vastaus ja onko syytä vastata nuoren kysymykseen lain näkökulmasta. Nuorelle vastattaessa on huomioitava nuoren ikä. Vastaus ei saa tuomita nuorta, vastauksen on oltava nuorelle helposti ymmärrettävä ja kielipiillisesti oikein muotoiltu. Näin nuorelle annetaan luotettava vaikutelma palvelusta ja vastaajasta. (Mt., 3-4.) Nuorelle siis voidaan vastata monesta eri näkökulmasta ja eri tavoittein. Erilaisia vastauksia on niin paljon kuin kysymyksiäkin.

Vastauksessa nuorelle tulee tarjota keskeisiä vaihtoehtoja ja näkökulmia hänen tilanteeseensa. Nuorelle ei anneta valmiita ratkaisuja vaan hänelle tarjotaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta, jotta hänen ymmärryksensä asiassa kasvaa ja hän on selvillä vaihtoehtoisista tavoista toimia tilanteensa suhteen. Tämän perusteella nuori voi itse tehdä päätöksiä omaa tilannettaan ja elämäänsä koskien. (Mt., 4.) Vastaamisessa tulee siis pitää mielessä kasvatukselliset tavoitteet ja osaltaan tukea nuoren kehitystä.

Työntekijän on tärkeää tiedostaa omat rajansa ja tarvittaessa pyytää neuvoa ulkopuoliselta asiantuntijalta, moniammatilliselta lähiverkostolta, kollegalta tai muilta vastaajilta. Vastauksessa nuorta voidaan tarvittaessa kehottaa hakeutumaan muuhun asiantuntijapalveluun. (Mt., 3-4.) Jos oma asiantuntijuus ei siis tunnu riittävän, on täysin hyväksyttävää pyytää apua. Moniammatillisesta yhteistyöstä on tällaisissa tilanteissa paljon hyötyä niin työntekijän kuin vastausta kaipaavan nuorenkin kannalta.

2.5 Nuortenelämä.fi-verkkopalvelu

Opinnäytetyössäni arviointi- ja kehittämiskohteena olevat Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta ovat osa Nuortenelämä.fi-verkkopalvelua. Nuortenelämä.fi on Koordinaatin ylläpitämä valtakunnallinen tieto- ja neuvontapalvelu verkossa. Verkkopalvelun sisällön tuottaa Koordinaatti yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelu on suunnattu kaikille Suomessa asuville nuorille, mutta ensisijainen kohderyhmä on 13-25 –vuotiaat nuoret. (Nuortenelämä.fi 2018a.) Myös nuorten huoltajat ja nuorten parissa työskentelevät sekä alaa opiskelevat voivat käyttää palvelua.

Nuortenelämä.fi-verkkopalvelu avattiin vuoden 2013 marraskuussa ja sama palvelu toimii ruotsinkielellä osoitteessa Ungdomsliv.fi. Palvelun tavoitteena on tarjota tietoa ja neuvontaa nuorten elämää koskevissa asioissa nuorten tieto- ja neuvontatyön menetelmin. Verkkopalvelun tavoitteena on myös ohjata nuoria eri tavoin mahdollisimman helposti ja nopeasti muihin nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin, jotka voivat olla verkkoperustaisia, alueellisia tai lähipalveluita. Nuortenelämä.fi kokoaa nuorten tieto- ja neuvontapalvelut yhteen verkko-osoitteeseen ja toimii siten myös markkinointivälineenä erilaisille alueellisille ja paikallisille nuorten tieto- ja neuvontapalveluille. (Pietilä 2014, 3-5.)

Verkkopalvelusta löytyy Nuorten äänitorvi -osio, joka kokoaa nuorten tuottamaa aineistoa, muun muassa videoita, blogeja ja artikkeleita sekä Kampanjat-osio, jossa esitellään nuorille suunnattuja ajankohtaisia teemoja ja kampanjoita. Lisäksi palvelu tarjoaa Kalenteri- ja Ajankohtaista-osiot, joihin on koottu tietoa nuorille suunnatuista uutisista, tapahtumista ja kilpailuista. Elävää elämää -tietoalue puolestaan sisältää 12 eri aihealuetta, jotka antavat tietoa ja apua nuorten elämän haastetilanteisiin sekä ohjaavat muiden asiantuntijapalveluiden äärelle. (Nuortenelämä.fi 2018a.)

Nuortenelämä.fi-chat

Nuortenelämä.fi-palvelu tarjoaa nuorille chatin, joka on vuorovaikutteinen, reaaliaikainen ja kahdenvälinen keskustelukanava. Nuortenelämä.fi-chat on tällä hetkellä avoinna maanantaisin ja tiistaisin kello 13.00-15.00. Chatissa nuorten

kanssa keskustelelee nuorisoalan ammattilaisia. Chat on suunnattu ensisijaisesti 13-25 –vuotiaille. Nuori voi keskustella chatin työntekijän kanssa anonymiteetin säilyttäen luottamuksellisesti, mutta jos työntekijällä herää huoli nuoren henkeä tai terveyttä koskien, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta viranomaiselle. (Nuorteneämä.fi 2018a.)

Tällaisissa kahdenvälisissä chat-keskusteluissa muodostuu usein helposti hyvä vuorovaikutus ja keskustelun lähtökohdaksi voidaan ottaa ohjaava työote, jolloin nuori osallistuu itse aktiivisesti oman elämänsä ongelmakohtien ratkaisemiseen. Siten työntekijä voi vahvistaa nuoren omaa toimintakykyä ja olla tarjoamatta valmiita ratkaisuja nuoren tilanteeseen. Chatissa työntekijän tavoitteena on tarjota ohjattavalle tukea, luottamusta ja neuvoja asian selvittämiseksi sekä tarvittaessa ohjata hänet eteenpäin muulle auttavalle taholle. (Fedotoff & Pietilä 2011, 68.)

Nuorteneämä.fi-chatissa käytiin yhteensä 762 keskustelua vuoden 2017 aikana. Chat oli auki yhteensä 90 kertaa. Suosituin keskustelun aihe oli *hyvinvointi ja terveys*, toiseksi suosituin aihe oli *ihmissuhteet ja seurustelu* ja kolmanneksi suosituin oli *muu aihe*. Keskustelun lopuksi nuori voi halutessaan arvioida keskustelun. Vuonna 2017 palautetta antaneista 66% arvioi keskustelun positiiviseksi. (Koordinaatti 2018d.)

Kysyttävää-palsta

Nuorteneämä.fi-palvelu tarjoaa nuorille myös kysy-vastaa –periaatteella toimivan Kysyttävää-palstan, josta nuoret saavat tietoa ja neuvontaa heidän elämäänsä liittyvissä asioissa ja kysymyksissä. Nuori voi jättää kysymyksen anonymisti julkisena, jolloin muutkin voivat kommentoida kysymyksiä ja vastauksia. Nuori voi myös valita, että haluaa kysymyksen olevan yksityinen. (Nuorteneämä.fi 2018b.) Tällöin anonymiteetti ei säily täydellisesti, sillä nuoren on annettava sähköpostiosoite, johon hän haluaa vastauksen lähetettävän.

Kysymyksiin vastataan viiveellä, mutta kuitenkin viiden arkipäivän kuluessa. Vastaajat ovat nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä ja muita asiantuntijoita, jotka työskentelevät ympäri Suomea (mt.). Heitä on yhteensä lähes 70 (Koordi-

naatti 2018d). Palvelussa moniammatillinen yhteistyö on siis erityisen tärkeää. Aiemmin esitelty Verkkovastaamisen huoneentaulu sopii oikein hyvin vastaamisen tueksi Kysyttävää-palstalla.

Kysyttävää-palstan kautta yhteyttä otettiin yhteensä 547 kertaa vuonna 2017. Suosituin kysymysten aihe oli *hyvinvointi ja terveys*, toiseksi suosituin aihe oli *ihmissuhteet ja seurustelu* ja kolmanneksi eniten kysymyksiä tuli *omaan kotiin ja asumiseen* liittyen. (Mt.).

2.6 Aiemmat kehittämistyöt

Nuortenelämä.fi-verkkopalvelu on ollut toiminnassa vasta alle viisi vuotta, eikä palveluun ole kohdistunut montaakaan nuorisolähtöistä kehittämistyötä. Nuoret osallistettiin mukaan silloin, kun palvelua suunniteltiin ja kehitettiin vuonna 2013. Nuoret saivat vaikuttaa verkkopalvelun sisältöön ja ominaisuuksiin. (Pietilä 2018.) Palvelun kehittäminen on toisaalta jatkuvaa ja esimerkiksi nuorilta saatu palaute eri palvelukanavissa otetaan kyllä huomioon vaikkei varsinaista arviointi- ja kehittämisprosessia olisikaan käynnissä.

Vuonna 2015 Koordinaatti tarjosi 15-25 –vuotiaille nuorille mahdollisuuden osallistua Nuortenelämä.fi-verkkopalvelun sisällön arviointiin tutustumalla ensin palvelun sivuihin ja osallistumalla sitten verkkokyselyyn. Kyselyyn osallistui 47 nuorta. Nuoret kertoivat omia ajatuksiaan ja mielikuviaan palvelun eri osioista. Kyselyllä selvisi, että nuoret pitävät palvelua tarpeellisena, hyödyllisenä, helposti lähestyttävänä, toimivana ja kiinnostavana. Palvelun koettiin olevan harmillisen tuntematon monelle nuorelle. Vastaajat toivoivat lisääaktiivisuutta palvelun sisällöntuotannon suhteen. (Virta 2015, 3-4.) Nuorten mukaan palvelua voisi mainostaa esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa ja tuoda sille lisänäkyvyyttä. Kyselyllä selvisi myös erilaisia kehittämiskohtia palvelun sisällöstä. (Mt., 21.) Saatua aineistoa Koordinaatti hyödynsi palvelun kehittämisessä.

Henna Karjalainen on tehnyt samana vuonna Koordinaatille opinnäytetyön, jossa hän tutkii nuorten tavoittamista sosiaalisessa mediassa. Työn lähtökohtana oli Nuortenelämä.fi-verkkopalvelun näkyvyyden parantaminen. Työssään Karja-

lainen selvitti muun muassa, mitä sosiaalisen median kanavia nuoret käyttävät ja miten sekä mitkä aiheet sosiaalisessa mediassa nuoria kiinnostavat. Häinkin käytti tutkimuksessaan menetelmänä kyselyä, jonka kohderyhmä oli 13-18 – vuotiaat nuoret. (Karjalainen 2015, 8-9.) Kyselyyn vastasi yhteensä jopa 231 nuorta (mt., 32). Kyselyllä selvisi esimerkiksi, että Facebook ja Instagram ovat nuorten suosimia sosiaalisen median kanavia (mt., 42). Opinnäytetyön tuloksia hyödynnettiin Nuortenelämä.fi-palvelun viestintäsuunnitelman laatimisessa. Tällä hetkellä Koordinaatti hyödyntääkin sosiaalisen median eri kanavia Nuortenelämä.fi-palvelun viestintä- ja markkinointikanavina. Tällä tavoin nuoret ovat saaneet olla mukana kehittämässä Nuortenelämä.fi-palvelua.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsittelen ensin opinnäytetyöni tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä, jonka jälkeen perustelen, miksi palautteen ja opinnäytetyön tiedonkeruun menetelmäksi valikoitui verkkokysely. Pohdin, kuinka kyselyn luominen ja sen testaaminen sujui. Käsittelen kyselystä viestimistä ja sitä, miten motivoin kohderyhmää vastaamaan kyselyyn. Tilaaja oli aktiivisesti mukana koko prosessin ajan, jonka koin tuovan varmuutta ja luottamusta omaan työskentelyynikin. Lisäsin Webropol-kyselypohjan opinnäytetyöni liitteeksi (ks. Liite 2), jotta kyselyn vastauksia, kysymyksiä ja kokonaisuutta olisi helpompi hahmottaa ja ymmärtää.

Käytin kyselyssäni laadullisia ja määrällisiä kysymyksiä saavuttaakseni tutkimukseni tavoitteet. Kyselymenetelmällä voidaan saada määrällisten tulosten lisäksi laadullisia tuloksia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 134). Laadullisen tutkimuksen perustana on todellisen elämän kuvaaminen. Tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa kohdetta paremmin ja selvittää kohderyhmän tarpeita ja odotuksia. (Mt., 105; Heikkilä 2014, 15.) Tässä tapauksessa halutaan ymmärtää, miten nuoret kokevat Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan ja mitä toiveita heillä on niiden suhteen. Määrällisen tutkimuksen avulla puolestaan selvitetään yleensä lukumääriin liittyviä kysymyksiä ja aineiston keruussa käytetään useimmiten tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vaihtoehdot. Määrällisellä

tutkimuksella usein kartoitetaan tilannetta, niin kuin tässäkin tapauksessa. (Heikkilä 2014, 15.)

3.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan käyttäjien kokemuksia, mielipiteitä ja ajatuksia siitä, kuinka hyvin kyseiset palvelukanavat toteuttavat tehtäväänsä ja mitä kehittämiskohtia ne palvelunkäyttäjien mielestä sisältävät. Tutkimuksessa kohderyhmänä eli palvelukanavien arvioijina ovat palvelunkäyttäjät eli nuoret itse. Tutkimuksella selvitetään nuorten näkemyksiä siitä, mikä Nuortenelämä.fi-chatissa ja Kysyttävää-palstassa on hyvää ja onnistunutta, sekä mitä asioita palvelukanavien kehittämisessä olisi hyvä huomioida. Nuoret arvioivat palvelukanavia omien kokemustensa perusteella, joten kysely on suunnattu sellaisille nuorille, jotka ovat joskus käyttäneet arvioitavia palvelukanavia.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat:

1. Miten Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta onnistuvat tehtävissään nuorten näkökulmasta?
2. Mitä kehittämiskohtia Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta sisältävät nuorten näkökulmasta?

Tutkimuksen avulla on tarkoitus löytää kehittämisideoita arviointikohteena olevien palvelukanavien kehittämiseksi ja nuorten palvelukokemusten parantamiseksi. Palvelukanavia on tarkoitus kehittää sellaisiksi, että ne vastaisivat entistä paremmin nuorten toiveisiin ja tarpeisiin.

3.2 Lähestymistavan ja menetelmän valinta

Sovellan kehittämistyöhöni osittain tapaustutkimusta. Kehittämistyöni kannalta olennaisia tapaustutkimuksen ominaisuuksia ovat sen prosessi, joka alkaa kehittämistehtävän ja -suunnitelman määrittelemisestä ja jatkuu tapaukseen perehtymisellä ja kehittämistehtävän täsmentämisellä. Siitä prosessi etenee ai-

neiston keruuseen ja analysointiin, jonka jälkeen luodaan kehittämisideoita ja -ehdotuksia. Tapaustutkimus vastaa kysymyksiin ”miksi?” ja ”miten?”, ja myös opinnäytetyössäni nämä kysymykset ovat olennaisia palvelun kehittämisen kannalta. Tapaus voi olla organisaation tuote, palvelu, toiminta tai prosessi ja tutkimuskohteita on yleensä vähän. Kehittämistyössäni tutkittavana tapauksena on organisaation palvelut: Kysyttävää-palsta ja Nuortenelämä.fi-chat. Tapaustutkimus sopii hyvin lähestymistavaksi, kun luodaan uusia kehittämisehdotuksia. Tapaustutkimuksen tyypillisin ominaisuus on, että työssä hyödynnetään erilaisia menetelmiä monipuolisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 51-54.) Siltä osin lähestymistapani ei täytä tapaustutkimuksen kriteerejä työssäni.

Verkkokysely sopii aineistonkeruumenetelmäksi, sillä sekä Kysyttävää-palsta että Nuortenelämä.fi-chat ovat verkossa toimivia palveluja ja kyselyt ovat suunnattu kyseisten palvelukanavien käyttäjille. Voidaan siis olla varmoja, että palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus päästä verkkoon ja vastata kyselyyn. Palvelukanavat ovat valtakunnallisia, eli käyttäjiä on ympäri Suomen. Tällöin verkkokysely sopii menetelmäksi, sillä vastaaminen onnistuu, ja se on lisäksi taloudellista ja nopeaa, riippumatta vastaajan maantieteellisestä sijainnista (Valli & Perkkilä 2015, 109).

Verkkokysely on perusteltu valinta myös siksi, että siinä vastaaja säilyttää anonyymiteetin. Kysyttävää-palstalla ja Nuortenelämä.fi-chatissa nuoret pystyvät kysymään ja juttelemaan anonyyminä, jolloin heidät olisi erittäin vaikea tavoittaa vaikkapa haastatteluun. Kun tiedossa ei ole palvelunkäyttäjien yhteystietoja, ei kyselylomaketta voida lähettää esimerkiksi sähköpostilla heille vaan linkki kyselyyn annetaan nuorille Nuortenelämä.fi-chatin keskustelujen ja Kysyttävää-palstan vastausten yhteydessä. Kyselyyn vastaajiin ei voida olla ennakolta yhteydessä, eikä vastaajia voida valikoida kovin tarkasti ja yksilökohtaisesti erikseen. Ei siis voida noudattaa todennäköisyysotannon periaatteita ja aineiston kohdalla on puhuttava näytteestä, eikä otoksesta. (Valli & Perkkilä 2015, 111.)

On tutkittu, että 15-25 –vuotiaat ovat kaikista ikäluokista innokkaimpia nettikyselyihin vastaajia (mt.,112). Nuortenelämä.fi-verkkopalvelun ja näin ollen kyselyn ensisijainen kohderyhmä muodostuu 13-25 –vuotiaista nuorista. Kyselymenetelmä siis sopii hyvin opinnäytetyöhöni kohderyhmän iänkin näkökulmasta.

Tutkimukseni perusjoukko muodostuu Nuortenelämä.fi-chatia ja Kysyttävää-palstaa käyttäneistä nuorista. Tutkimuksen perusjoukolla tarkoitetaan tutkimuksen kohderyhmää, josta halutaan saada tietoa (Heikkilä 2014, 12). Käytössäni ei ole tiedostoja, rekisteriä tai sähköpostilistaa palvelunkäyttäjistä, joten en voi tehdä kokonais- tai otantatutkimusta. Kokonaistutkimuksessa koko perusjoukko tutkitaan ja otantatutkimuksessa puolestaan perusjoukon tietty osa eli otos tutkitaan (Heikkilä 2014, 12-13).

Edustavan otoksen valitsemiseksi käytettäisiin todennäköisyysotantaa, jossa jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla yksiköllä eli nuorella olisi tietty poimintatodennäköisyys tutkimusjoukkoa muodostettaessa. Tutkimuksessani tämä on mahdotonta johtuen palvelunkäyttäjien anonymiteetistä, palvelua ohjaavista periaatteista sekä asiakasrekisterin puuttumisesta. Tällöin ei voida puhua todennäköisyysotoksesta vaan näytteestä. Tällaisen otannan perusteella ei tutkimuksen tuloksia voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. (Mt., 34.) Hankin tutkimusaineistoni vapaasti saatavilla olevalla internetkyselyllä, jolloin syntyy itsevalikoitunut näyte, jota ei ole harkinnanvaraisesti valittu (mt., 39).

3.3 Kyselylomakkeen luominen ja testaaminen

Loin kyselylomakkeet saman linkin taakse, eli ikään kuin yhdeksi kyselyksi, jotta kyselyistä viestiminen olisi helpompaa ja toimivampaa. Ennen kyselylomakkeen luomista perehdyin tietoperustaan, jonka perusteella sain muotoiltua tarkoituksenmukaisia ja tutkimuskysymyksiin pohjautuvia tarkempia kysymyksiä Webropol-kyselyyn. Huomioin kysymysten muotoilussa kohderyhmän iän ja tein kyselyistä selkeän ja helposti ymmärrettävän sekä tein kysymyksistä mahdollisimman hyviä ja tarkoituksenmukaisia. Hyvät kysymykset ovat yksiselitteisiä, hyödyllisiä, kohteliaasti esitettyjä, eivätkä ne ole johdattelevia, liian pitkiä tai sisälläsivistyssanoja, erikoissanastoa tai slangia (Heikkilä 2014, 54-55).

Koin Webropolin olevan helppo väline kyselyn luomiseen. Haastetta toi eniten kysymysten muotoileminen tarkoituksenmukaisiksi ja mahdollisimman yksiselitteisiksi. Myös säännöt ja hypyt olivat aluksi vaikeita luoda oikein. Webropol ei

toiminut koko ajan kunnolla, joten sekin toi omat haasteensa kyselyn luomiseen. Lopulta kuitenkin kyselystä tuli mielestäni hyvä ja toimiva.

Tein kyselyyn aluksi perustietoja koskevia kysymyksiä, joista selviää nuoren ikä, sukupuoli ja asuinalue. Asuinalueen hahmottamisen helpottamiseksi kysymys sisälsi kuvan Suomen kartasta, johon eri asuinalueet oli merkitty. Nuorella on mahdollisuus myös vastata, ettei halua kertoa näitä tietoja. Perustietojen jälkeen nuori valitsee, kumpaa palvelukanavaa koskevaan kyselyyn hän haluaa vastata, jonka mukaan kysely ohjaa vastaajan oikeisiin kysymyksiin.

Nuortenelämä.fi-chatia koskevassa kyselyssä on perustietojen lisäksi 9 kysymystä, joista kaksi on avointa kysymystä vapaamuotoisten negatiivisten ja positiivisten palautteiden antamista varten ja kuusi valinta- ja monivalintakysymystä. Kysely sisältää Likertin asteikon, joka on mielipideasteikko, jossa vastaaja valitsee asteikolta omaa käsitystään parhaiten vastaavan vaihtoehdon jokaisen väittämän kohdalla (Heikkilä 2014, 51). Likertin asteikolla selvitän, millainen nuorten viimeisin palvelukokemus on ollut heidän mielestään. Asteikolla on väittämiä viimeisimpään palvelukokemukseen liittyen yhteensä 13.

Kysyttävää-palstaa koskevassa kyselyssä on perustietojen lisäksi 11 kysymystä, joista kaksi on avointa kysymystä vapaamuotoisten negatiivisten ja positiivisten palautteiden antamista varten ja kahdeksan valinta- ja monivalintakysymystä, joiden avulla selvitän nuorten mielipiteitä ja toiveita palvelukanavien kehittämiseen liittyen. Kyselyssä on lisäksi Likertin asteikko, jolla selvitän nuorten mielipiteitä ja asenteita koskien heidän viimeisintä palvelukokemustaan Kysyttävää-palstalla. Nuoret arvioivat heidän saamaansa viimeisintä vastausta Kysyttävää-palstalla ja siihen liittyvää omakohtaista kokemusta. Likertin asteikolla on yhteensä 10 väittämää.

Sain palautetta ja ehdotuksia tilaajalta kyselyyn liittyen jo ennen kyselyn testaamista, ja otin ne huomioon kyselyä tehdessäni. Kyselylomake tulee testata ennen sen julkaisemista (Ojasalo ym. 2014, 133). Kyselylomaketta testasi tilaajataholta kaksi Nuortenelämä.fi:n palvelukanavat tuntevaa työntekijää ja tilaajan yhteistyöorganisaatiosta kaksi tietopalveluohjaajaa sekä minä itse. Aikaa kyselyn testaamiseen oli viikko.

Sain kyselystä hyödyllistä palautetta ja hyviä kommentteja kyselyn testaaajilta. Niiden perusteella muokkasinkin kyselyä vielä ennen sen varsinaista avaamista. Muutin fontteja ja joitakin termejä. Esimerkiksi käyttämäni palvelukanava-termin vaihdoin nuorille todennäköisesti ymmärrettävämpään palvelu-termiin. Kyselyn alussa oleva saateteksti sai palautetta sen raskaslukaisuudesta, joten lyhensin tekstiä hieman ja tein siihen kappalejakoja ja korostuksia. Rakenteellisesti kysely todettiin olevan järkevä ja kyselyyn vastaamiseen arvioitiin menevän noin 5-10 minuuttia aikaa. Kysely eteni loogisesti ja kysymyksiin asetetut säännöt ja hypyt toimivat niin kuin pitikin. Kyselyn viimeistelyn jälkeen se avattiin kohderyhmälle.

3.4 Kyselystä viestiminen ja vastaajien motivointi

Kysely julkaistiin 1.3.2018 ja suljettiin 25.3.2018. Kyselyä jaettiin Koordinaatin ylläpitämillä sivustoilla. Teimme yhdessä tilaajan kanssa kyselystä Nuortenelämä.fi-palveluun Ajankohtaista-uutisen ja Nuortenelämän Instagram-, Twitter- ja Facebook-kanaville omat some-päivitykset. Lisäksi pyysimme nuoria vastaamaan kyselyyn Kysyttävää-palstan vastausten yhteydessä sekä Nuortenelämä.fi-chatissa keskustelujen yhteydessä. Näiden katsoimme yhdessä tilaajan kanssa olevan tehokkaimmat tavat kyselyn kohderyhmän tavoittamiseksi.

Koska kyselystä viestittiin tällä tavoin ja monessa eri kanavassa, ei sen saateteksti voinut olla kovin pitkä. Siksi päädyimme yhdessä tilaajan kanssa siihen, että kirjoitin kaikki oleelliset tiedot varsinaiseen kyselyyn saatteeksi ennen ensimmäisiä kysymyksiä. Kun tietoja kerätään, on kohderyhmälle oltava selvillä tutkimuksen tarkoitus (Heikkilä 2014, 29; Ojasalo ym. 2014, 133). Siksi kirjoitin saatetekstiin lyhyen kuvauksen, mitä varten tutkimus tehdään. Se myös antaa luotettavan kuvan, kun tutkimuksesta viestitään avoimesti. Saatteessa tulee kertoa tutkimuksen taustasta. Siitä tulee ilmetä tutkimuksen toteuttajat ja se, miten ja mihin tutkimustietoja käytetään. (Heikkilä 2014, 59.) Kirjoittamani saate myös kertoo vastaajalle, että kyselyyn vastataan anonyymina. Tämä todennäköisesti madaltaa kynnystä vastata kyselyyn.

Saatteen yksi tarkoitus on motivoida kohderyhmää vastaamaan kyselyyn (Heikkilä 2014, 59; Ojasalo ym. 2014, 133). Niinpä tein saatteesta kannustavan ja vastaamiseen innostavan. Kyselyyn osallistuville tarjottiin mahdollisuus osallistua Nuortenelämä.fi-tuotepalkintojen arvontaan. Tämänkin tarkoitus on houkuttaa nuoria vastaamaan kyselyyn. Jotta varsinainen kysely olisi arvontaan osallistuvillekin anonyymi, päätin tehdä erillisen Webropol-kyselyn arvonnalle. Kun nuori on vastannut varsinaiseen palautekyselyyn, hänet ohjataan automaattisesti arvontakyselyyn. Näin yhteystietoja ei ole mahdollista yhdistää vastaajiin ja lupaus anonymiteetin säilyttämiseksi toteutuu täysin.

4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kun tutkimustuloksia käsitellään, tulee aluksi pohtia tutkimuksen luotettavuutta ja eri tekijöiden mahdollisia vaikutuksia tuloksiin (Heikkilä 2014, 72). Tämän jälkeen käyn läpi ja analysoin tutkimuskysymysten kannalta olennaisimpia vastauksia ja tutkimustuloksia erikseen kummankin palvelukanavan osalta. Analysointiin käytän Webropolista löytyviä ominaisuuksia, kuten suodata-toimintoa, raportointia ja Webropol analytics -ominaisuutta.

Palautekyselyyn vastasi yhteensä 32 nuorta, joista lähes puolet (N=15) oli 13-15 -vuotiaita. Sitä nuoremmat eivät vastanneet kyselyyn ollenkaan. 16-17 -vuotiaita vastaajia oli toiseksi eniten (N=10). 18-24 -vuotiaita vastaajia oli viisi ja 25-30 -vuotiaita vastaajia oli yksi. Yksi vastaaja ei halunnut kertoa ikäänsä.

Taulukko 1. antaa selkeän kuvan, miltä asuinalueilta kyselyyn vastattiin. Enemmistö vastaajista oli Etelä-Suomesta ja Länsi-Suomesta. Kyselyyn vastanneista selkeä enemmistö oli tyttöjä/naisia (N=21). Poikia/miehiä vastasi kyselyyn kahdeksan. Kukaan ei kertonut olevansa muuta sukupuolta ja kolme nuorta ei halunnut kertoa sukupuoltaan ollenkaan.

Kyselyn sulkemisen jälkeen arvoin voittajat yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken ja tilaaja lähetti Nuortenelämä.fi-tuotepaketit voittajille palkinnoksi postitse.

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden nuorten määrä asuinalueittain.

	N
1. Pääkaupunkiseutu (Espoo, Helsinki, Kauniainen, Vantaa)	1
2. Muu Etelä-Suomi	8
3. Länsi-Suomi	8
4. Itä-Suomi	5
5. Pohjois-Suomi	3
6. Lappi	0
7. Ahvenanmaa	1
8. En halua kertoa	6

4.1 Luotettavuus

Kun vastaajien määrä on pieni, johtopäätöksiä ei voida tehdä kovin pitkälle. Lisäksi jo yhden henkilön vastaus vaikuttaa melko suuresti tuloksien prosenttilukuihin. (Heikkilä 2014, 75.) Prosenttilukuja on järkevä käyttää vain suuria lukuja käsiteltäessä (mt., 78). Siksi en tarkastele tutkimustuloksia lainkaan prosentteina, vaan pelkinä vastausmääriin perustuvina lukuina. Kyselyn tulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa vain, jos kysely perustuu otokseen (Ojasalo ym. 2014, 129). Kyselyni perustuu näytteeseen, joten ei tuloksia voida yleistää koskemaan läheskään kaikkia Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan käyttäjiä, jolloin tutkimuksen luotettavuus kärsii. Jokaisen nuoren kokemus on kuitenkin yksilöllinen ja merkityksellinen.

Vastaajia oli eri puolilta Suomea, eivätkä tulokset siis keskity tietyn alueen nuorten näkemyksiin ja kokemuksiin. Ainoastaan Lapista ei osallistunut yhtään nuorta kyselyyn. Kyselymenetelmällä saatujen vastausten tarkkuus on kyseenalainen, eikä pystytä varmuudella sanomaan, kuinka vakavasti vastaajat ovat kyse-

lyyn suhtautuneet (Heikkilä 2014, 18; Ojasalo ym. 2014, 121). Kaikki nuoret eivät välttämättä ole harkinneet vastauksiaan tarkkaan. Pitää myös huomioida, että osa nuorista on voinut vastata kyselyyn esimerkiksi vain arvонnan vuoksi. Kyselyyn on voitu vastata kiireellä tai jonkun muun syyn vuoksi kysymyksiin ei välttämättä ole vastattu täysin tarkasti ja huolellisesti. Nämä seikat vinouttavat tuloksia.

4.2 Nuortenelämä.fi-chatin kyselytulokset

Yhteensä 19 nuorta vastasi Nuortenelämä.fi-chatia koskevaan kyselyyn. Heistä suurin osa (N=10) oli käyttänyt palvelukanavaa vain yhden kerran, seitsemän nuorta oli käyttänyt palvelukanavaa kahdesta neljään kertaa ja kaksi nuorta yli neljä kertaa.

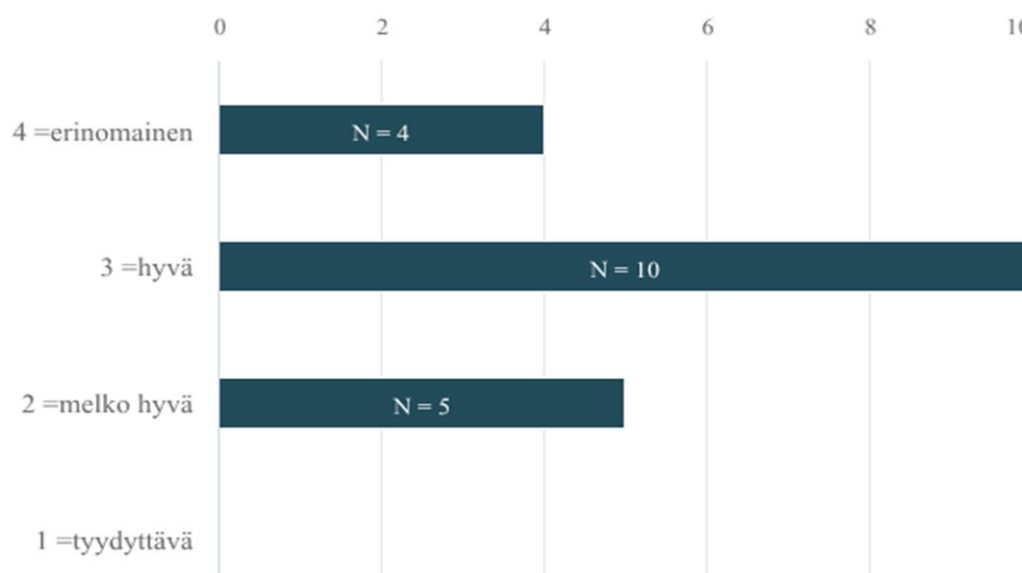
Suurimmalle osalle nuorista (N=17) riitti tieto siitä, että heidän kanssaan chatissa keskusteleva henkilö on nuorisotyön ammattilainen. Kaksi vastasi, että haluaisi tietää jotain muutakin henkilöstä, jonka kanssa chatissa keskustelee. Toinen heistä kirjoitti avoimeen tekstikenttään, että psyykkari. Tällä hän tarkoitti todennäköisesti psykiatrasta sairaanhoitajaa, psykiatria, psykologia tai mahdollisesti henkilöä, joka tsemppaa ja haluaa muutoinkin vaikuttaa häneen. Hän ei tarkentanut, mitä hän psyykkarilla tarkoitti. Hän saattoi tarkoittaa sillä, että hän haluaisi jutella chatissa psyykkarin kanssa tai sitten hän haluaisi tietää, onko hänen kanssaan keskusteleva henkilö ammatiltaan psyykkari. Toinen nuori halusi tietää, ovatko keskustelut 100% luottamuksellisia. Tämä toisaalta lukee verkkosivuilla, mutta tieto ei selvästi tavoita helposti kaikkia siitä kiinnostuneita nuoria.

Kyselyssä nuoret vastasivat, minä viikonpäivinä he toivoisivat chatin olevan auki. Ohjeena oli valita kaksi, mutta selvästi useat olivat valinneet enemmän kuin kaksi viikonpäivää. Suurin osa toivoi chatin olevan auki maanantaina (N=12) ja lauantaina (N=12). Toiseksi eniten kannatusta sai perjantai (N=8) ja seuraavaksi eniten tiistai (N=7).

Nuoret saivat valita, mikä kellonaika olisi sopivin chatin aukioloajaksi. Eniten kannatusta sai kello 15.00-18.00 (N=6) ja toiseksi eniten kello 18.00-21.00 (N=4), joten ilta-aika oli selvästi suosituin. Webropolin suodata-toiminnolla selvitin, että näitä aukioloaikoja toivoivat erityisesti 13-15 –vuotiaat (N=6) ja 16-17 –vuotiaat (N=3) nuoret. Aamu kello 6.00-9.00 sai myös jonkin verran kannatusta (N=3), samoin kuin iltapäivä kello 12.00-15.00 (N=3).

Selvä enemmistö vastaajista (N=7) toivoi, että chat olisi auki kerrallaan 6 tuntia. Toiseksi eniten kannatusta sai 4 tuntia (N=4) ja kolmanneksi eniten 3 tuntia (N=3) ja 5 tuntia (N=3). Vain kaksi nuorta oli sitä mieltä, että nykyinen aukioloaika eli 2 tuntia on sopiva aika.

Nuoret saivat antaa palvelukanavalle arvosanan asteikolla 1-4 (tyydyttävä, melko hyvä, hyvä, erinomainen.) Pylväskuviosta 1. näkee selkeästi, minkä arvosanan nuoret ovat chatille antaneet. Selvä enemmistö vastaajista on sitä mieltä, että palvelu on hyvä.

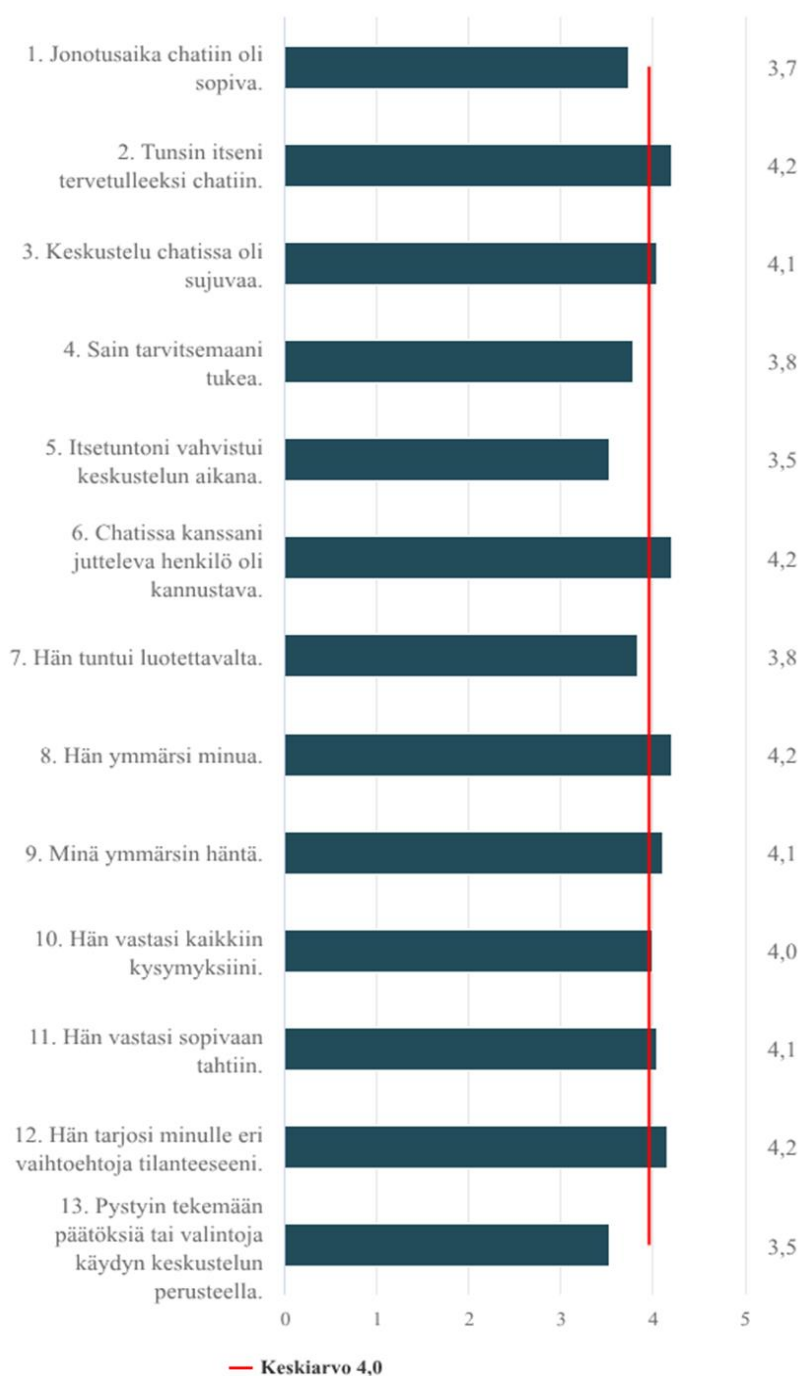


PYLVÄSKUVIO 1. Nuorten antamat arvosanat Nuortenelämä.fi-chatille

Likertin asteikolla nuoret arvioivat palvelukokemustaan Nuortenelämä.fi-chatista viimeisimmän chat-keskustelunsa perusteella. Asteikolla oli valittavana jokaiseen väittämään yksi seuraavista arvoista: 1 Täysin eri mieltä – 2 Jokseenkin eri mieltä – 3 En samaa enkä eri mieltä – 4 Jokseenkin samaa mieltä – 5 Täysin samaa mieltä. Pylväskuviosta 2. näkee selkeästi keskiarvot nuorten vastauksista. Nuorten palvelukokemukset näyttävät olevan varsin positiivisia ja Nuortenelämä.fi-chat on nuorten arvion mukaan palvellut kyselyyn vastanneita käyttäjiään hyvin.

Nuorten kokemus siitä, että he ovat tervetulleita chatiin, vaikuttaa esimerkiksi siihen, tulevatko he juttelemaan uudelleen. Siksi onkin erityisen tärkeää luoda nuorelle kokemus siitä, että hän on tervetullut chatiin. Pylväskuviosta 2. selviää, että suurin osa nuorista koki itsensä tervetulleeksi viimeisimmässä keskustelussaan. Keskustelu koettiin sujuvaksi ja työntekijä kannustavaksi. Suurin osa vastaajista koki, että keskustelussa oli yllä molemminpuolinen ymmärrys. Osa vastaajista ei ollut tyytyväinen jonotusaikaan. Keskustelut chatissa eivät siis ala heti, vaan työntekijä poimii jokaisen nuoren erikseen jonosta. Jos chatissa on ruuhkaa, nuoren on odotettava vuoroaan jonkin aikaa tilanteesta riippuen. Joihenkin nuorten mielestä jonotusaika ei ollut sopiva, josta voi päätellä, että nuoret ovat odottaneet vuoroaan mielestään liian pitkään.

Chatissa on tarkoitus tarjota nuoren tilanteeseen eri vaihtoehtoja, joiden perusteella hän voi tehdä omaan elämäänsä liittyviä valintoja itse. Niinpä nuoret arvioivat myös näitä ulottuvuuksia. Pylväskuviosta 2. näkee, että heille on tarjottu eri vaihtoehtoja heidän tilanteeseensa, joten palvelu on onnistunut tässä tehtävässään nuoren kokemusten perusteella hyvin. Suurin osa nuorista koki pystyneensä tekemään päätöksiä tai valintoja käydyn keskustelun perusteella, mutta eivät kaikki. Keskustelun aihe varmasti vaikuttaa tähän kokemukseen. Aina nuorella ei esimerkiksi ole mitään ongelmaa tai tilannetta, johon edes tarvitsisi neuvontaa tai ratkaisun. Lisäksi päätöksiä ei aina ole kovinkaan helppo tehdä yhden keskustelun perusteella.



PYLVÄSKUVIO 2. Nuoren viimeisimmän chat-keskustelun arviointi nuoren omaan palvelukokemukseen perustuen.

Nuoret saivat mahdollisuuden kertoa omin sanoin avoimeen tekstikenttään, mitä parannettavaa chatissa heidän mielestään on. Vastauksia tuli kolme. Yksi vastaajista kertoi yhdestä negatiivisesta kokemuksestaan ja ettei häntä tunnuttu otettavan keskustelun aikana tosissaan. Hän kuitenkin kehui palvelua toimivaksi. Joskus hänestä tuntui, että keskusteluun piti odottaa vuoroa liian kauan. Toisenkin nuori kertoi yhdestä negatiivisesta kokemuksestaan. Keskustelussa hän-

tä ei liioin huomioitu. Häntä vain tervehdittiin, eikä chatin keskustelija oikeastaan vastannut juuri ollenkaan. Yksi nuori esitti toiveen, että olisi saatavilla enemmän tietoa lääketieteellisistä asioista kuten biologiasta. Tämä palaute koski todennäköisesti Nuortenelämä.fi-verkkopalvelun tietoa-alueita, joissa nuorille tarjotaan tietoa eri aiheista.

Nuoret saivat kertoa toiseen avoimeen tekstikenttään, mihin he ovat erityisen tyytyväisiä. Yksi nuori koki, että hän tulee kuulluksi chat-keskustelujen aikana. Toinen nuori kertoi saaneensa chatissa *superhyvää apua* ja koki, että se on todella hyvä juttu. Positiiviseksi koettiin myös se, että chatissa keskusteleva ammattilainen ehdottaa konkreettisia asioita, jotka helpottavat ahdistusta ja stressiä. Nuori kuvaili juttelua mielestään erityisen hyvin *yhdessä miettimiseksi*, joka pienentää pelkoa ja auttaa selviämään päivistä, vaikka jokin asia stressaisikin.

4.3 Kysyttävää-palstan kyselytulokset

Yhteensä 13 nuorta vastasi Kysyttävää-palstaa koskevaan kyselyyn. Suurin osa vastaajista (N=6) oli lähettänyt kysymyksen Kysyttävää-palstalle yhden kerran. Viisi nuorta kertoi lähettäneensä 2-4 kertaa kysymyksen palstalle. Kaksi nuorta oli lähettänyt kysymyksen useammin kuin neljä kertaa.

Selvä enemmistö vastaajista (N=10) oli sitä mieltä, että viisi arkipäivää on liian pitkä aika vastauksen saamiseen. Kolme nuorta arvioi sen olevan sopiva aika. Tyytymättömyys vastausaikaan oli toisaalta odotettavissa, sillä on luonnollista, että nuoret haluavat saada vastauksen kysymykseensä mahdollisimman pian.

Kysyttävää-palstalla yksityisiin kysymyksiin vastataan sähköpostilla nuoren antamaan osoitteeseen. Suurimmalle osalle vastaajista (N=9) sähköposti olikin paras kanava yksityiseen kysymykseen vastaamisessa. Toiseksi eniten kannatusta (N=3) sai vastaaminen tekstiviestillä. Yksi nuori valitsi WhatsAppin parhaaksi kanavaksi. Nuorilla oli mahdollisuus ehdottaa itse jotain muuta kanavaa, mutta ehdotuksia ei tullut. Usein vastaus on varsin pitkä, joten sen kirjoittaminen tekstiviestillä voisi olla työlästä. Lisäksi tekstiviestit toisivat rahallisia kuluja, toi-

sin kuin sähköposti. Toisaalta, kaikilla nuorilla ei välttämättä ole käytössään sähköpostia, jolloin on ymmärrettävää, että nuori haluaa vastauksen tekstiviestitse.

Enemmistö vastaajista (N=9) kertoi Kysyttävää-palstan palvelulupauksen kysymykseen vastaamisesta viiden arkipäivän sisällä toteutuneen heidän kohdallaan. Kukaan ei vastannut, että kysymykseen ei vastattu viiden arkipäivän sisällä, mutta neljä nuorta ei osannut sanoa. Tämä on mielestäni ymmärrettävää, sillä asia voi olla vaikea muistaa, eikä asiaan välttämättä kiinnitä huomiota, kun vastauksen saa.

Likertin asteikolla nuoret arvioivat palvelukokemustaan Kysyttävää-palstasta viimeisimmän saamansa vastauksen perusteella. Asteikolla oli valittavana jokaiseen väittämään yksi seuraavista arvoista: 1 Täysin eri mieltä – 2 Jokseenkin eri mieltä – 3 En samaa enkä eri mieltä – 4 Jokseenkin samaa mieltä – 5 Täysin samaa mieltä. Pylväskuvioista 3. näkee helposti keskiarvot nuorten vastauksista. Nuorten kokemukset palvelukanavasta vaikuttavat olevan hyviä nuorten arviointien perusteella.

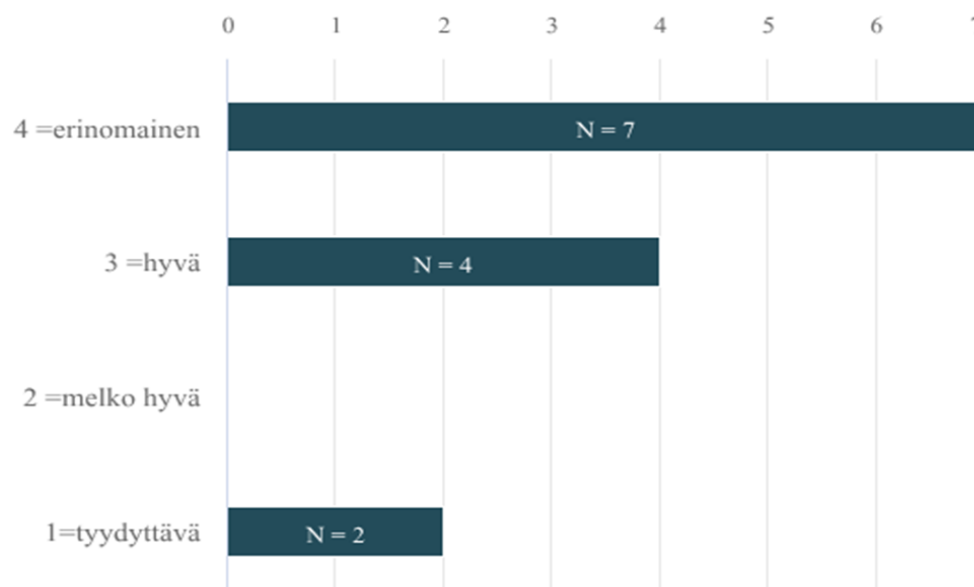
Nuorten saama vastaus tuntui heistä erityisesti luotettavalta ja helposti ymmärrettävältä. Vastaus auttoi heitä kysymykseen liittyvässä päätöksenteossa ja vastaukseen oltiin pääosin tyytyväisiä. Vastauksessa olleet linkit antoivat suurelle osalle nuorista lisätietoa heidän tilanteeseensa, mutta eivät kaikille. Työntekijän onkin tärkeä miettiä, mistä verkkosivuista nuorelle on todellista hyötyä ja ovatko kaikki vastaukseen lisätyt linkit tarpeellisia.



PYLVÄSKUVIO 3. Nuoren saaman viimeisimmän Kysyttävää-palstan vastauksen arviointi nuoren omaan palvelukokemukseen perustuen.

Suurin osa nuorista (N=10) kertoi, että saamastaan vastauksesta selvisi, kuka nuoren kysymykseen on vastannut. Kaksi nuorta vastasi, että vastaaja ei selvinnyt ja yksi nuori ei osannut sanoa. Aiemmin käsittelemieni Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaisten periaatteiden mukaan tieto vastaajasta pitää kuitenkin ilmaista kaikissa vastauksissa selvästi.

Pylväskuvioista 4. näkee selkeästi, minkä arvosanan nuoret antoivat Kysyttävää-palstalle. Enemmistön mielestä palvelukanava on erinomainen.



PYLVÄSKUVIO 4. Nuorten antamat arvosanat Kysyttävää-palstalle.

Nuoret pääsivät arvioimaan kysymyksen lähettämiseen liittyvien ohjeiden selkeyttä. Suurin osa (N=8) oli sitä mieltä, että ohjeet ovat todella selkeät. Osa (N=4) oli sitä mieltä, että ohjeet ovat melko selkeät tai selkeät. Vain yksi vastaajista koki ohjeiden olevan melko epäselvät.

Ohjeet julkisen kysymyksen vastauksen löytämiseen olivat neljän vastaajan mielestä todella selkeät ja yhden vastaajan mielestä selkeät. Osa (N=2) arvioi ohjeiden olevan epäselvät tai melko epäselvät. Suuri osa vastaajista (N=6) ei ollut kuitenkaan ikinä lähettänyt julkista kysymystä, joten he eivät arvioineet tätä kohtaa.

Kehittämisideoita ja parannusehdotuksia nuoret antoivat avoimeen tekstikenttään lähinnä vastaamisaikaan liittyen. Osa nuorista (N=3) toivoi, että vastaus tulisi nopeammin, sillä viisi arkipäivää on pitkä aika odottaa vastausta. Nuoria mietityttävä asia on ajankohtainen juuri kysymishetkellä ja nuori tahtoi saada vastauksen mahdollisimman pian. Yksi nuori pohti, että viiden päivän kuluttua mietityttävä asia on voinut jo mennä ohi. Yksi toive oli, että *hyvinvointi ja terveys* -kategoriaan kuuluviin kysymyksiin vastattaisiin ensisijaisesti ja nopeammin kuin viiden arkipäivän kuluessa.

Kysyttävää-palsta sai paljon positiivista palautetta toiseen avoimeen tekstikenttään, jossa nuori sai kertoa, mihin hän on ollut erityisesti tyytyväinen. Kaksi nuorta kertoi suosittlevansa palvelukanavaa ystävilleen. Kolmesta vastauksesta kävi ilmi, että Kysyttävää-palstasta on hyötyä nuorille myös silloin, vaikka hän ei olisikaan lähettänyt itse kysymystä palstalle. Julkiset kysymykset vastauksiin ovat kaikkien luettavissa ja nuoret kokivat, että niistä voi löytää vastauksen myös itseä mietityttävään asiaan. Julkisista kysymyksistä saa myös vertais-tukea, kun joku toinenkin on ollut samassa tilanteessa kuin itse. Kolmessa vastauksessa kiiteltiin, kun vastaus oli tullut niin nopeasti. Yksi heistä toivoi, että vastaus tulisi jatkossakin nopeasti.

Yksittäisissä kommentteissa palvelukanavaa keuhuttiin hyväksi ja vastauksia selkeiksi ja luotettaviksi. Kysyttävää-palstan vastauksissa nuori usein ohjataan linkkien avulla verkkosivuille, joista nuori saa luotettavaa lisätietoa kysymyksen aiheesta. Tämän koettiin olevan avuksi. Yksi nuori oli erityisen tyytyväinen siihen, että hänen saamassaan vastauksessa oli otettu huomioon hänen kokonaisvaltainen tilanne ja jokainen ongelma.

4.4 Johtopäätökset ja yhteenveto

Johtopäätöksiä tehdessä peilaan kyselytutkimuksen tuloksia tutkimuskysymyksiin ja tietoperustaan. Tutkimuskysymykset olivat 1. Miten Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta onnistuvat tehtävissään nuorten näkökulmasta? 2. Mitä kehittämiskohtia Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta sisältävät nuorten näkökulmasta? Näihin kysymyksiin saatiin vastauksia, joiden pohjalta pystyin muotoilemaan kehittämisehdotuksia.

Niin kuin aiemmin jo todettiin, kyselyn tulokset eivät ole täysin luotettavia, eikä yleistettävissä koskemaan läheskään koko perusjoukkoa. On siis suhtauduttava kriittisesti esittämiini tuloksiin ja johtopäätöksiin ja huomioitava, että tulokset eivät ole täysin tarkkoja tai päteviä. Niitä voidaan kuitenkin hyödyntää palvelun kehittämisessä muiden tutkimusten ja arviointien tukemana.

Tulosten perusteella Nuortenelämä.fi-chat ja Kysyttävää-palsta ovat nuorten mielestä hyödyllisiä palvelukanavia, jotka toteuttavat tehtävänsä yleisesti ottaen hyvin. Tulos on verrattavissa aiemmin esittelemääni Virran (2015) tekemään raporttiin Nuortenelämä.fi-palvelun sisällön arvioinnista, jossa nuoret arvioivat palvelun olevan tarpeellinen ja hyödyllinen.

Nuorten palvelukokemukset ovat olleet pääosin positiivisia. Erityisen hyvä ominaisuus palvelukanavissa on, että nuoret kokevat ne luotettaviksi. Tuloksista on nähtävissä, että palvelukanavat noudattavat nuortenkin näkökulmasta Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden ja verkkoperustaisen nuorten tieto ja neuvontapalvelun eurooppalaisia periaatteita sekä Verkkovastaamisen huoneentaulun ohjeita esimerkiksi siltä osin, että palvelukanavissa tarjottu tieto on luotettavaa, ymmärrettävää ja se kattaa eri vaihtoehtoja nuoren tilanteeseen, nuori on tullut kuulluksi ja työntekijä on vastannut esitettyihin kysymyksiin ja ollut kannustava.

Yhtenä johtopäätöksenä Kysyttävää-palstasta voinee todeta, että nuoret saavat vertaistukea ja apua toisten nuorten kysymyksistä ja niiden vastauksista. Nuorelle on helpottavaa tietää, että toisetkin nuoret kamppailevat samanlaisten asioiden parissa kuin hän itse. Kysyttävää-palsta siis antaa tukea ja auttaa nuoria eri tavoin. Nuoret ovat olleet tyytyväisiä saamiinsa vastauksiin ja chatissa keskustelu on ollut antoisaa ja sujuvaa.

Nuoret eivät kuitenkaan ole täysin tyytyväisiä palvelukanaviin, joten kehitettävääkin löytyy. Nuortenelämä.fi-chatin aukioloaika ei selvästikään vastaa tällä hetkellä nuorten toiveita, niin kuin Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaan kuuluisi. Keskustelujen luottamuksellisuus ei ollut selvää kaikille nuorille, vaikkakin palvelukanavat itsessään koettiin luotettaviksi. Kysyttävää-palstalla kaikissa nuorten vastauksissa ei ilmoiteta selkeää tietoa vastaajasta, vaikka näin kuuluisi työmuodon eurooppalaisten periaatteiden mukaan tehdä. Nuoret kokevat pääsääntöisesti, että viisi päivää on liian pitkä aika vastauksen saamiseen Kysyttävää-palstalla. Kaikki Kysyttävää-palstan ohjeet eivät olleet kaikille nuorille täysin selkeitä.

Nostona opinnäytetyöni aiheen hieman ohi menevä nuoren toive siitä, että tietoa olisi nykyistä enemmän saatavilla lääketieteellisistä asioista ja biologiasta. Palautteesta voi päätellä, että toive koskee Elävää elämää -tietoaluetta, sillä se osio tarjoaa nuorille tietoa heidän elämäänsä liittyvistä asioista. Tarjotun tiedon tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat aiheet (ks. Liite 1) ja verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee perustua nuorten tiedontarpeisiin (ERYICA 2009, 1). Tässä siis yksi kehittämis ehdotus Nuortenelämä.fi-palvelun Elävää elämää -tietoalueelle. Muutkin nuoret saattaisivat kaivata enemmän tietoa lääketieteellisistä asioista ja biologiasta.

5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyöni konkreettisia tuotoksia ovat kehittämis ehdotukset Nuortenelämä.fi-chatille ja Kysyttävää-palstalle. Esitän kehittämis ehdotukset tilaajalle, joka halutessaan hyödyntää niitä. Kehittämis ehdotukset pohjautuvat täysin nuorilta saatuihin palautteisiin, toiveisiin ja arviointeihin. Aluksi kerron, mikä on kehittämis ehdotusten tarkoitus ja käyttö, jonka jälkeen esittelen ja kuvailen muotoilemani kehittämis ehdotuksia. Käyn samalla läpi, mitä toimia ja resursseja ehdotusten toteuttaminen edellyttäisi. Lopuksi pohdin kehittämis ehdotuksia sekä niiden käytettävyyttä ja sovellettavuutta.

5.1 Tarkoitus ja käyttö

Palautekyselyn avulla saadun aineiston pohjalta muotoilemani kehittämis ehdotusten pääasiallinen tarkoitus on toimia Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan kehittämisen tukena. Juttelemme tilaajan kanssa vielä erikseen kehittämis ehdotusten käytettävyydestä ja käytöstä. Tilaaja arvioi kehittämis ehdotuksia ja sitä, miltä osin niitä voi toteuttaa ja miten.

Koko Nuortenelämä.fi-verkkopalvelua kehitetään erillisen aikataulun mukaan käytettävissä olevien resurssien puitteissa vuosina 2018-2019. Kehittämisehdotuksieni lisäksi palvelun kehittämisessä käytetään muilta tahoilta saatuja palautteita ja kehittämisideoita. Ehdotuksiani voidaan käyttää sellaisinaan tai hyödyntää niitä soveltuvin osin.

5.2 Kuvailu ja esittely

Poimin ja muotoilin kyselytutkimuksella saadusta aineistosta yhteensä 10 kehittämissuhteusta. Numeroin ehdotukset selkeyden vuoksi ja tein niistä mahdollisimman tiiviitä ja ymmärrettäviä. Kehittämissuhteuksen jälkeen esittelen ja perustelen muotoilemani ehdotuksen. Tein luonnollisesti molemmille palvelukanaville omat kehittämissuhteukset.

Kehittämissuhteukset Nuortenelämä.fi-chatille:

1. Chatin aukiolon laajentaminen useammalle päivälle.

Nuoret toivovat chatin olevan auki useammin kuin kahtena päivänä viikossa. Maanantai ja lauantai saivat kyselyssä eniten kannatusta, joiden jälkeen perjantai ja tiistai olivat toivotuimpia aukiolopäiviä. Tähän perustuen ehdotan, että chatin aukioloa laajennettaisiin neljään päivään viikossa. Nykyisen maanantain ja tiistain lisäksi chatin aukiolopäiviä voisi laajentaa perjantaille ja lauantaille. Ehdotus on aiheellinen, sillä viikonloppuna nuorilla – erityisesti koululaisilla ja opiskelijoilla – on enemmän vapaa-aikaa, jolloin he ehtivät jutella chatissa. Chat on selvästi hyödyllinen palvelukanava nuorille ja tarvetta aukiolon laajentamiselle löytyy.

2. Chatin aukioloajan pidentäminen 4-5 tuntiin.

Chat on nykyään avoinna kaksi tuntia kerrallaan, mutta nuoret toivovat sen olevan avoinna pidempään. Nuorten vastauksista laskettu keskiarvo aukioloajan suhteen on 4,5 tuntia. Aukioloaikaa siis tulee laajentaa reilusti, jotta se vastaisi nuorten toiveisiin. Kehittämissuhteukseni on, että chatin aukioloaikaa muutettaisiin.

siin siten, että se olisi auki 4-5 tuntia kerrallaan. Tämä vaatisi työaika- ja/tai henkilöstöresurssien lisäämistä.

3. Chatin aukioloajan muuttaminen kello 15.00-20.00 välille.

Chatin aukioloaika ei vastaa tällä hetkellä nuorten toiveisiin. Toivotuin aukioloaika on ilta-aika, kello 15.00-18.00 välillä. Myös 18.00-21.00 sai paljon kannatusta. Tutkimuksen tulosten ja edellisen kehittämis ehdotuksen perusteella ehdotan, että chat olisi auki kello 15.00-20.00 välillä. Tämä vaatisi työaika- ja/tai henkilöstöresurssien lisäämistä. Oli chatin aukioloaika sitten kaksi tai viisi tuntia, sen voisi sijoittaa ehdottamalleni aikavälille, jolloin se vastaisi nuorten toiveisiin parhaiten. Ehdotus on järkevä myös palvelun saavutettavuuden näkökulmasta. Kaikkien nuorten ei ole mahdollista käyttää palvelukanavaa nykyisen kello 13.00-15.00 välillä. Etenkään koululaisten ja opiskelijoiden ei ole useinkaan mahdollista jutella chatissa kyseiseen aikaan.

4. Chatiin liittyvät tiedot helpommin löydettäväksi.

Tiedot chatista ja keskustelujen luotettavuudesta lukee Nuortenelämä.fi-verkkopalvelussa, mutta ei varsinaisesti chatin yhteydessä, jolloin tietoa joutuu etsimään erikseen. Nuori voi myös löytää chatin muilta sivuilta, joilta hänet ohjataan Nuortenelämä.fi:n etusivulle. Sivun alareunasta nuori löytää chatin helposti, mutta etusivulla ei kuitenkaan näy chatin muita tietoja. Ehdotukseni on, että Nuortenelämä.fi-verkkopalveluun tehtäisiin selkeämpi oma sivu tai osio chatille, jossa se esiteltäisiin kattavasti ja keskustelujen luotettavuusasiatkin kerrotaisiin selvästi. Yksi vaihtoehto on, että luotettavuustiedot lukisivat chat-boxissa ennen keskustelun aloittamista. Chat-boxiin ei kuitenkaan mahdu paljon tekstiä, joten siinä voisi olla esimerkiksi linkki sivulle, josta nuori voi lukea chatin esittelyn ja luotettavuuden kuvauksen. Ehdotus olisi helposti toteutettavissa. Se vaatisi ainoastaan jonkin verran aikaa tarkemman suunnitelman tekemiseen ja sen toteuttamiseen.

5. Jonotusaika chatiin lyhyemmäksi.

Joskus nuoret joutuvat odottamaan vuoroaan mielestään liian kauan. Jonotusaika lyhenisi esimerkiksi siten, että chatissa olisi useampi työntekijä kerrallaan juttelemassa nuorten kanssa. Siten nuoria pääsisi enemmän kerralla chatiin, jolloin jonoa ei ehtisi kertyä niin paljon ja jonotusaika lyhenisi. Myös chatin aukioloajalla voi olla vaikutusta jonotusaikaan, sillä jos aukioloaikaa muutetaan nuorten toivomaan aikaan, muodostuu tällöin jonoakin todennäköisesti enemmän.

Kehittämis ehdotukset Kysyttävää-palstalle:

1. Kysymyksiin vastaaminen nopeammaksi.

Nuoret kokevat viisi arkipäivää liian pitkäksi ajaksi vastauksen saamiseen. On ymmärrettävää, että vastaus omaan kysymykseen halutaan mahdollisimman pian ja juuri silloin kun asia on ajankohtainen. Ehdotukseni on, että palvelulupausta vastauksen saamiseen muutettaisiin ja nuorten kysymyksiin vastattaisiin kolmen arkipäivän sisällä. Kolme arkipäivää mahdollisesti tuntuisi nuoresta huomattavasti lyhyemmältä ajalta odottaa vastausta. Muutokseen tarvittaisiin lisää henkilöstö- ja/tai työaikaresursseja.

2. Hyvinvointi ja terveys -kategorian kysymykset ensisijalle.

Hyvinvointi- ja terveyskysymykset voivat olla nuorelle erityisen huolestuttavia ja pikaista vastausta tarvitsevia. Tällaisissa tilanteissa nuori olisi hyvä ohjata eteenpäin hänen tilanteeseensa sopivan terveydenhuollon ammattilaisen luokse pian. Hyvinvointi ja terveys ovat lisäksi erityisen tärkeitä osa-alueita nuoren kasvun ja kehityksen näkökulmasta. Ehdotukseni on, että hyvinvointi ja terveys-kategoriaan kuuluviin kysymyksiin vastattaisiin ennen muita, mutta kuitenkin sillä periaatteella, että kaikkiin kysymyksiin vastattaisiin palvelulupauksen mukaan. Toteutus edellyttäisi suunnittelua ja yhteistyötä palstan vastaajien kesken, mutta ehdotus olisi muutoin suhteellisen helposti toteutettavissa.

3. *Vastaukseen selkeä tieto siitä, kuka kysymykseen on vastannut.*

Kaikille nuorille ei ole ollut selvää, kuka heidän kysymyksiinsä on vastannut. Nuoren tulee saada tietää, kuka hänen kysymykseensä on vastannut ja kaikissa vastauksissa on ilmoitettava selkeästi tieto vastaajasta. Kysyttävää-palstan vastaajille voitaisiin luoda yhteiset suuntaviivat, kuinka tarkasti työntekijän tulee vastauksessaan kertoa itsestään. Voisi esimerkiksi miettiä, riittääkö pelkkä etunimi ja tulisiko vastaajan ammattinimike ilmaista vastauksessa. Ehdotus olisi helppo toteuttaa. Siihen tarvittaisiin hieman suunnittelua ja yhteistyötä palstan vastaajien kesken.

4. *Ohjeet julkisen kysymyksen vastauksen löytämiseen selkeämmiksi.*

Ohjeet vastauksen löytämiseen tulisi olla helposti ymmärrettäviä ja selkeitä. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan kokeneet ohjeiden löytämistä helpoksi. Tällä hetkellä ohjeet tulevat nuoren näkyviin, kun hän on lähettänyt julkisen kysymyksen palstalle. Ohjeita voisi tarkentaa ja tehdä ne näkyvämmiksi ja selkeämmiksi esimerkiksi muokkaamalla fontin kokoa ja tyyliä. Lisäksi Kysyttävää-palstalla lukee ohjeena näin: ”*Julkiset kysymykset ja vastaukset näkyvät palstalla kohdassa Uusimmat.*” Tätä voisi täydentää esimerkiksi kertomalla, että nuori voi lukea vastauksen klikkaamalla kysymyksen alapuolella olevaa kohtaa *Näytä vastaukset*. Ohjeet voisivat olla hieman erillään palstan muista tiedoista, kuten palvelukanavan esittelystä. Tällä hetkellä kaikki tiedot ja ohjeet on ilmoitettu aika lailla peräkkäin palstalla. Olisi selkeämpää, jos ne erotettaisiin toisistaan otsikoinnilla tai nykyistä huomattavammalla kappalejaolla. Tällöin ohjeetkin olisivat selkeämmin löydettävissä. Ehdotuksen toteuttaminen vaatisi hieman tarkempaa suunnittelua, mutta muutoin se olisi nopeasti toteutettavissa.

5. *Nuorten kannustaminen muiden kysymysten ja vastausten lukemiseen.*

Tällä hetkellä palsta ei tähän kannusta muutoin kuin ilmoittamalla, että palstalta löytyy kysytyimmät kysymykset ja eri aihealueiden kysymykset vastauksineen kategorisoituna. Nuoret kokevat voivansa samaistua toisten nuorten tilanteisiin luettuaan heidän kysymyksiään. Nuoret hyötyvät täten myös toisten nuorten

saamista vastauksista. Kysyttävää-palstalla mahdollistuu vertaistuen saaminen ja vastauksen itseä mietityttävään kysymykseen voi löytää palstan aiemmista vastauksista. Tähän olisi hyvä kiinnittää enemmänkin huomiota ja nuoria voisi kannustaa lukemaan toisten kysymyksiä ja vastauksia ennen oman kysymyksen lähettämistä. Näin palsta olisi tehokkaammassa käytössä. Kehittämisehdotuksen toteuttamiseen ei tarvittaisi lisäresursseja vaan se onnistuisi kirjoittamalla kannustusviesti Kysyttävää-palstan esittelyyn.

5.3 Tarkastelu, käytettävyys ja sovellettavuus

Kehittämisehdotukset ovat arvioni mukaan realistisia ja käyttökelpoisia. Jotkin ehdotukset voitaisiin toteuttaa suhteellisen helposti ja melko nopeastikin. Tällaisia ovat Nuortenelämä.fi-chatin kehittämisehdotuksista numero 4 ja Kysyttävää-palstan kehittämisehdotuksista numerot 2-5. Muiden kehittämisehdotusten toteuttamiseen tarvitaan kuitenkin lisäresursseja eli lisää työaikaa ja työntekijöitä. Tämä ei välttämättä ole mahdollista, joten kaikkia ehdotuksiani ei tällöin voisi toteuttaa. Nuorten mielipiteet, kokemukset sekä toiveet ja tarpeet on silti hyvä tiedostaa ja ne toimivat hyvänä perusteluna resurssien lisäämiselle.

Ehdotuksia voidaan hieman soveltaa, mikäli käytettävissä olevat resurssit ja mahdolliset lisäresurssit eivät niiden täydelliseen toteuttamiseen riittäisikään. Tästä esimerkkinä chatin aukioloaika. Ehdotukseni oli laajentaa aukioloaikaa kahdesta tunnista neljään tai viiteen tuntiin. Tätä voidaan tarvittaessa soveltaa siten, että aukioloaikaa laajennettaisiinkin vain esimerkiksi yhden tunnin pidemmäksi. Sekin on huomattava muutos. Toinen soveltamisen mahdollisuus on chatin aukiolon laajentaminen vain yhdellä päivällä kahden sijasta. Silläkin olisi varmasti merkitystä. Lisäksi vastaamisaikaa Kysyttävää-palstalla voisi lyhentää edes yhdellä päivällä, vaikka resurssit eivät riittäisikään suurempaan muutokseen. Soveltamismahdollisuuksia siis löytyy jonkin verran.

Kehittämisehdotukseni parantaisivat palvelukanavia ja nuorten palvelukokemuksia, joten ehdotukset ovat mielestäni varteenotettavia ja aiheellisia. Kun Nuortenelämä.fi-palvelun kehittäminen on edennyt pidemmälle, voidaan kehittämissuhteita verrata muiden kohderyhmien, kuten palveluntarjoajan ja yh-

teistyökumppaneiden antamiin palautteisiin ja arviointeihin. Näin voidaan löytää yhteneväisyyksiä ja kehittämiskohdat selkeytyvät entistä paremmin, jolloin palvelun kehittäminen on perustellumpaa. Toisaalta arvioinnit voivat myös täydentää toisiaan. Eri tahojen tekemät arvioinnit tuovat erilaisia näkökulmia palveluun ja kehittämistyöhön. Joka tapauksessa kehittämis ehdotuksiani voidaan hyödyntää Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan kehittämisessä.

Chatin aukioloaikaa koskevat kehittämis ehdotukset ovat hyödyllisiä erityisesti koululaisten ja opiskelijoiden näkökulmasta. Chat on kuitenkin suunnattu ensisijaisesti 13-25 -vuotiaille, joten ikäryhmästä löytyy varmasti muunlaisissakin elämäntilanteissa olevia nuoria. Esimerkiksi työttömät, ilt- ja viikonlopputöitä tekevät sekä osa-aika- ja keikkatöissä käyvät nuoret voisivat pitää päiväsaikaa ja arkipäiviä sopivina ajankohtina chatin aukiololle. Aukioloaikaa pohtiessa on aiheellista huomioda myös muiden samankaltaisten nuorille suunnattujen chatien aukioloajat. Nykyään nuorille on suunnattu useita erilaisia chateja, joten olisi järkevää, että chatit olisivat avoinna monipuolisesti eri aikoihin.

Kysyttävää-palsta koettiin erinomaisena palvelukanavana, joten ilmenneet kehittämiskohdat eivät olleet suuria. Ainostaan vastaamisaika oli merkittävä kyselyllä selvinnyt kehittämiskohta. Ehdotukset ovat kuitenkin kyselyn tuloksiin perustuvia ja ne on hyvä ottaa huomioon palvelukanavaa kehittäessä. Ehdotus 5. *Nuorten kannustaminen muiden kysymysten ja vastausten lukemiseen* perustuu nuorten antamiin positiivisiin palautteisiin ja kokemuksiin, kun taas muut ehdotukset perustuvat enemmänkin nuorten negatiivissävytteisiin kokemuksiin tai palautteisiin.

Mikäli tilaaja kokee kehittämis ehdotukset käyttökelpoisiksi ja toteuttaa ne, on palvelunkäyttäjille viestittävä, kuinka heidän palautteensa ja arviointinsa ovat vaikuttaneet palvelun kehittämiseen. Näin he mahdollisesti kokevat tulleen kuulluksi ja että heidän toiminnallaan on ollut merkitystä. Se voi tuntua positiiviselta kokemukselta, jonka ansiosta he mahdollisesti osallistuvat tuleviinkin kehittämistöihin entistä motivoituneemmin. Nuorille asiasta ilmoittaminen on kirjattu myös Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaisiin periaatteisiin.

Kehittämisehdotuksia ei suoraan voida hyödyntää muissa yhteyksissä tai palveluissa sellaisinaan. Ehdotuksista voi silti saada näkökulmia ja ideoita, kun uusia palvelukanavia luodaan tai vanhoja kehitetään. Kehittämisehdotukset palvelevat varsinaisesti vain Nuortelämä.fi-chatia ja Kysyttävää-palstaa.

6 LOPUKSI

Arvioin onnistumista, opinnäytetyöprosessia ja tavoitteiden toteutumista sekä pohdin, miten olisin saanut tuloksista kattavammat ja luotettavammat. Pohdin, millainen kokemus opinnäytetyöni on ollut ja mitä olen sen aikana oppinut. Käsittelem työn merkitystä ja hyödynnettävyyttä sekä ideoita uusille kehittämistöille.

6.1 Onnistumisen arviointi

Mielestäni kyselytutkimukseni onnistui hyvin. Webropol-kysely oli toimiva ja hyvä vaihtoehto palautteen keräämiseen. Vastaajia olisi voinut olla hieman enemmän, jotta aineistosta olisi saanut enemmän kehittämisehdotuksia palvelukanaville. Aikataulu oli varsin tiivis, joten vastaajien määrä oli siihen nähden kuitenkin mielestäni hyvä. Jos kysely olisi ollut avoinna pidempään, olisi se todennäköisesti kerännyt enemmän vastauksia. Aika ei tähän kuitenkaan riittänyt. Vastauksia olisi tullut varmasti enemmän, jos kysely olisi kohdistettu kaikille nuorille, mutta oli tarkoituksenmukaisempaa saada palvelukanavia käyttäneiden nuorten kokemuksia, toiveita ja näkemyksiä selville.

Olisin voinut käyttää verkkokyselyn ohella toisena aineistonkeruumenetelmänä esimerkiksi palvelukanavien työntekijöille suunnattuja haastatteluja, niin kuin tilaajan kanssa suunnitteluvaiheessa pohdimmekin. Olisin mahdollisesti onnistunut muotoilemaan haastatteluilla saadun aineiston avulla useampia kehittämisehdotuksia palvelukanaville. Haastattelut olisivat myös voineet täydentää ja/tai tukea kyselymenetelmällä saatuja tuloksia. Näin tulosten luotettavuuttakin olisi lisätty, vaikkakin tällöin tutkimus ei olisi ollut täysin nuorisolähtöinen. Aikaa haastatteluille ei kuitenkaan ollut.

Opinnäytetyösuunnitelmani toteutui suurimmilta osin niin kuin pitikin, vaikka pieniä muutoksia matkan varrella tulikin. Pysyin opinnäytetyöni aikataulussa ja tutkimukseni onnistui myös siitä näkökulmasta, että asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Asetetut tutkimuskysymykset olivat tarkoituksenmukaisia ja selkeitä.

Opin käyttämään aineistonkeruumenetelmänä verkkokyselyä, jota en aiemmin ollut käyttänyt. Haastetta minulle tuotti aineiston analysointi, joka oli minulle myös uusi asia. Mielestäni onnistuin kuitenkin hyvin löytämään saadusta aineistosta kehittämiskohtia ja muotoilemaan palvelukanaville käyttökelpoisia kehittämissuhteita. Siten voinkin todeta, että saavutin opinnäytetyöni tavoitteet.

6.2 Pohdinta

Työni oli yksin tehtäväksi opinnäytetyöksi mielestäni sopivan laajuinen suhteessa käytettävissä olevaan aikaan, opintopisteisiin ja työn tavoitteisiin. Työelämäohjaajani Koordinaatista on ollut tukenani koko opinnäytetyöprosessin ajan ja olen saanut häneltä hyviä vinkkejä ja ohjausta tarpeen tullen. Ohjaajan tuki ja kannustus on osaltaan pitänyt motivaatitanikin yllä. Koen nuorten tieto- ja neuvontatyön hyvin tarpeellisenä ja erityisen mielenkiintoisena nuorisotyön muotona, joten senkin vuoksi motivaationi on ollut hyvä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut antoisa kokemus, joka on myös haastanut minua monella tasolla. Opinnäytetyöni aikataulu on ollut hyvin tiivis, joten ajankäytön hallintaan liittyvät taitoni ovat saaneet harjoitusta. Tiedonhaku- ja tiedonhallintataitoni ovat kehittyneet opinnäytetyöhön liittyvän tietoperustan rakentamisen ansiosta. Työskentely on ollut hyvin itsenäistä ja olen oppinut tekemään aiempaa tehokkaammin itsenäisiä päätöksiä sekä perustelemaan niitä. Koen myös organisointitaitojeni kehittyneen. Osaamiseni ja tietämykseni nuorten tieto- ja neuvontatyöstä sekä verkkoperustaisesta nuorisotyöstä on laajentunut ja syvennyt.

Työni ei varsinaisesti ole merkittävä koko ammattialalle, mutta näen sen olevan merkityksellinen työni tilaajalle palvelun kehittämisen kannalta. Lisäksi koen tärkeäksi sen, että nuoret ovat olleet opinnäytetyössäni keskeisessä roolissa. Opinnäytetyöni käsittelee kattavasti nuorten tieto- ja neuvontatyötä ja palvelukanaviin liittyviä ominaisuuksia, joten ajattelen, että työni avulla alaa opiskelevat, työmuodosta kiinnostuneet, samankaltaisissa palvelukanavissa työskentelevät ja aiheeseen liittyviä kehittämistöitä tekevät voivat hyötyä opinnäytetyöstäni. He saavat tietoa työmuodosta, mahdollisesti erilaisia näkökulmia palvelunarviointiin ja hyviä kirjallisuusvinkkejä työssä käyttämieni tietolähteiden ansiosta.

Koordinaatti voi käyttää samaa kyselypohjaa jatkossakin Nuortenelämä.fi-chatin ja Kysyttävää-palstan arvioinnissa. Kyselyä (ks. Liite 2.) ja sen yksittäisiä kysymyksiä voidaan soveltaa muiden verkkopalveluiden chatien ja kysy-vastaa –periaatteella toimivien palvelukanavien arviointiin ja kehittämiseen. Kyselystä ilmenee hyvin, millaisia arviointikohteita palvelukanavista löytyy, joten niistä voi olla apua muiden palvelukanavien arviointi- ja kehittämissuunnitelmia tehdessä ja niitä toteutettaessa.

Nuortenelämä.fi-verkkopalveluun olisi varmasti hyödyllistä kohdistaa muitakin kehittämistöitä tai -tutkimuksia. Esimerkiksi nuorten tiedontarpeet on hyvä kartoittaa tietyin väliajoin, joten aiheesta kiinnostuneet opiskelijat voisivat toteuttaa jonkinlaisen tiedontarvekyselyn tai muun tutkimuksen nuorten tiedontarpeista. Siitä olisi varmasti hyötyä palvelun kehittämisessä. Nuortenelämä.fi-palvelun tunnettuuden ja saavutettavuuden lisäämiseen liittyvät kehittämistyötkin olisivat varmasti tarpeellisia. Mielestäni nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorten osallisuuteen tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota ja ottaa nuoret yhä paremmin mukaan palveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Näkisin, että tässäkin olisi hyvä mahdollisuus kehittämistyölle.

LÄHTEET

- Allianssi 2016. Nuorista Suomessa. Viitattu 1.4.2018.
<http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/5195/>.
- ERYICA 2004. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet. Viitattu 19.2.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/Nuorten%20tieto-%20ja%20neuvontapalveluiden%20eurooppalaiset%20periaatteet.pdf>.
- ERYICA 2009. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaiset periaatteet. Viitattu 19.2.2018. [§0tieto-%20ja%20neuvontapalvelun%20periaatteet.pdf](#).
- ERYICA 2011. Opas turvalliseen ja laadukkaaseen toimintaan verkossa. Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden työkalupakki. Suom. Tmi Intastella & Elin Rinne-Kangasluoma. Viitattu 13.4.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/Opas-turvalliseen-ja-laadukkaaseen-toimintaan-verkossa.pdf>.
- ERYICA 2018. What is youth information? Viitattu 1.4.2018.
<https://www.eryica.org/what-is-youth-information>.
- Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.
- Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi 2016. Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa. Teoksessa Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, 192-202.
- Fedotoff, Jaana & Pietilä, Mika 2011. Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Teoksessa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Humanistinen ammattikorkeakoulu, sarja C 25. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 61-72.
- Fedotoff, Jaana 2008. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut – Tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) 2008. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. 2. muuttumaton painos. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 410-428.
- Fedotoff, Jaana 2018. Osaamiskeskusten esittely. Opetus- ja kulttuuriministeriö. 12.4.2018. Helsinki: Allianssi-risteily.
- Hipp, Tiia & Palsanen, Kati (toim.) 2014. Lasten osallistumisen etiikka – Lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. Viitattu 13.4.2018. https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten_osallistumisen_etiikka1.pdf.

- Karjalainen, Henna 2015. Nuorten tavoittaminen sosiaalisessa mediassa. Case: Nuortenelämä.fi. Oulun ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu 10.4.2018.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94103/Karjalainen_Henna.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Koordinaatti 2013. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu. Verkkovastaamisen huoneentaulu. Viitattu 30.3.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/verkkovastaamisen-huoneentaulu.pdf>.
- Koordinaatti 2016. Koordinaatti 10 vuotta. Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin toimintakertomus 2015. Viitattu 11.3.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/toimintakertomus-koordinaatti-2015.pdf>.
- Koordinaatti 2017. Toimintamuodot. Viitattu 13.4.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/fi/toimintamuodot>.
- Koordinaatti 2018a. Historia. Viitattu 10.4.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/fi/historia>.
- Koordinaatti 2018b. Koordinaatti. Viitattu 8.4.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/fi/koordinaatti>.
- Koordinaatti 2018c. Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö? Viitattu 11.3.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>.
- Koordinaatti 2018d. Osaamiskeskus Koordinaatin toimintaraportti 2017. Oulu: Osaamiskeskus Koordinaatti.
- Nuorisolaki 1285/2016. Yleiset säännökset. Viitattu 11.3.2018.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>.
- Nuortenelämä.fi 2018a. Tiedon takana. Viitattu 9.3.2018.
<https://www.nuortenelama.fi/tiedon-takana>.
- Nuortenelämä.fi 2018b. Kysyttävää. Viitattu 9.3.2018.
<https://www.nuortenelama.fi/kysyttavaa>.
- Nuortenideat.fi 2018. 1. Nuortenideat.fi vaikuttamispalvelu. Viitattu 10.4.2018.
<https://www.nuortenideat.fi/fi/tietoa-palvelusta/1-Nuortenideatfi-vaikuttamispalvelu/>.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.
- Pietilä, Mika 2014. Tietopaketti Nuortenelämä.fi-palvelusta. Viitattu 10.3.2018.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/nuortenelama-tietopaketti-verkostolle.pdf>.
- Pietilä, Mika 2018. Keskustelu opinnäytetyöstä ja Nuortenelämä.fi-verkkopalvelusta. 9.4.2018. Oulu: Oulu 10.
- Valli, Raine & Perkkilä, Päivi 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittellevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 109-120.

Virta, Jutta 2015. Raportti Nuortenelämä.fi-palvelun sisällön arvioinnista. Harjoitteluajan tuotos Koordinaatille. Mediakasvatus, Lapin yliopisto.

Vuorinen, Raimo 2016. Näkökulmia elinikäiseen ohjaukseen. Teoksessa Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 1. painos. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, 59-63.

LIITTEET

Liite 1. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet.



Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

Hyväksytty ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 15. yleiskokouksessa Bratislavassa, Slovakiassa 19.11.2004.

JOHDANTO

Monimutkaisessa ja muuttuvassa yhteiskunnassa sekä yhdentyneessä Euroopassa tulee koko ajan tärkeämmäksi, että nuoret saavat tietoa, jota he kykenevät käyttämään ja käsittelemään. Nuorille suunnattu tiedotus auttaa nuoria saavuttamaan tavoitteitaan ja edistää heidän yhteiskunnallista osallistumistaan. Tiedon välittämisessä tulee käyttää tapoja, jotka tarjoavat nuorille vaihtoehtoja sekä lisäävät heidän itsemääräämiskykyään ja toimintamahdollisuuksiaan.

Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Euroopan neuvoston suosituksessa nro (90) 7 Euroopan nuorille annettavasta tiedotuksesta ja neuvonnasta. Tämä oikeus muodostaa myös Euroopan unionin harjoittaman nuorille suunnatun tiedotustoiminnan perustan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, ohjaamalla, neuvomalla, opastamalla, järjestämällä valmennusta tai harjoittelumahdollisuuksia, verkottumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla käyttämään ammattiauttajien palveluja. Palveluja voidaan tarjota nuorten tieto- ja neuvontakeskuksissa/pisteissä tai hyödyntämällä sähköistä ja muuta mediaa.

Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää, osana kunkin maan omaa nuorisopolitiikkaa.

PERIAATTEET

1. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on pidettävä avoimina kaikille nuorille ilman poikkeuksia.
2. Tavoitteena on taata tiedonsaannin tasavertaisuus kaikille nuorille heidän elämäntilanteestaan, etnisestä taustastaan, sukupuolestaan tai yhteiskunnallisesta asemastaan riippumatta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
3. Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ilman ajanvarausta. Aukioloaikojen on vastattava nuorten tarpeita.
4. Tiedon tulee perustua nuorten toiveisiin. Tiedon tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat aiheet.
5. Nuorta on kunnioitettava yksilönä ja jokaisen vastauksen on oltava yksilöllinen. Samalla pyritään edistämään nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja hänen kykyään hyödyntää ja soveltaa tietoa.
6. Palvelujen on oltava maksuttomia.
7. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä kunnioitetaan nuoren yksityisyyttä ja oikeutta olla kertomatta henkilöllisyyttään.
8. Tehtävään koulutettu henkilöstö vastaa palveluiden tuottamisesta.
9. Tieto on ajantasaista, oikeaa, luotettavaa ja helposti hyödynnettävää.
10. Tarjottavan tiedon puolueettomuus pyritään varmistamaan kaikin tavoin käyttämällä useita eri lähteitä ja tarkistamalla niiden luotettavuus.
11. Tarjottavan tiedon on oltava vapaata kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista tai kaupallisista vaikutteista.
12. Palveluilla pyritään tavoittamaan mahdollisimman laajasti nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin.
13. Nuorille on mahdollistettava tilaisuus osallistua työmuodon sisältöjen ja toiminnan kehittämiseen, esimerkkinä vertaisryhmätoiminta, uusien menetelmien kehittäminen, palvelujen arviointi.
14. Palvelujen tulee toimia yhteistyössä nuorille suunnattujen muiden palveluiden ja rakenteiden kanssa, esimerkkinä moniammatillinen ja monialainen verkostoyhteistyö.
15. Tiedon välittämisessä tulisi hyödyntää uusia tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia sekä myös kehittää nuorten taitoja näiden hyödyntämisessä.
16. Palvelujen rahoituslähteet eivät saa toimia niin, että ne estävät nuorten tieto- ja neuvontakeskusta tai -palvelua soveltamasta näitä periaatteita.

Liite 2. Palvelunkäyttäjille suunnattu Nuortenelämä.fi-palautekysely.

Nuortenelämä.fi-palautekysely

Tämä kysely on suunnattu sinulle, joka olet käyttänyt Nuortenelämä.fi-chatia tai Kysyttävää-palstaa. Vastaamalla kyselyyn pääset antamaan palautetta ja vaikuttamaan kyseisten palveluiden kehittämiseen. Haluamme, että ne palvelisivat sinua ja muita nuoria mahdollisimman hyvin. Siksi toivomme sinun antavan rohkeasti palautetta. Mielenpiteesi on siis tärkeä!

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Aikaa vastaamiseen kuluu noin 5-10 minuuttia.

Vastaajien kesken arvotaan Nuortenelämä.fi-tuotepalkintoja. Sinut ohjataan automaattisesti kyselyn päätyttyä sivulle, jossa voit halutessasi jättää yhteystietosi ja osallistua siten arvontaan. Arvontaan liittyviä yhteystietoja käytetään ainoastaan voittajien tavoittamiseen ja palkintojen toimittamiseen. Yhteystietoja ei yhdistetä kyselyn vastauksiin. Tuotepalkinnot arvotaan maaliskuussa 2018.

Kyselyn toteuttaa Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelija osana opinnäytetyötään yhdessä Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin kanssa. Lisätietoja kyselyyn liittyen voit kysyä Koordinaatista lähettämällä sähköpostia osoitteeseen nutikoordinaatio@ouka.fi.

Perustiedot

1. Minkä ikäinen olet?

- ☐ 12v tai nuorempi
- ☐ 13-15v
- ☐ 16-17v
- ☐ 18-24v
- ☐ 25-30v
- ☐ En halua kertoa

2. Mikä on asuinalueesi?

1. Pääkaupunkiseutu (Espoo, Helsinki, Kauniainen, Vantaa)
☐
2. Muu Etelä-Suomi
☐
3. Länsi-Suomi
☐
4. Itä-Suomi
☐
5. Pohjois-Suomi
☐
6. Lappi
☐
7. Ahvenanmaa
☐
- En halua kertoa
☐

3. Mikä on sukupuolesi?

- Poika/mies
☐
- Tyttö/nainen
☐
- Muu
☐
- En halua kertoa
☐

4. Kumpaa palvelua koskevaan kyselyyn haluat vastata?

- Nuortenelämä.fi-chat
☐
- Kysyttävää-palsta
☐

Jos et pääse etenemään Seuraava-painiketta painaessasi, tarkista että olet vastannut yllä oleviin kysymyksiin.

Nuortelämä.fi-chat

5. Kuinka usein olet käyttänyt Nuortelämä.fi-chatia?

- ☐ Kerran
- ☐ 2-4 kertaa
- ☐ Useammin kuin 4 kertaa
- ☐

6. Nuortelämä.fi-chatin työntekijät ovat nuorisotyön ammattilaisia. Haluaisitko tietää jotain muuta työntekijöistä?

- ☐ Kyllä, mitä? _____
- ☐ En

Aukioloajat

7. Minä päivinä toivoisit Nuortelämä.fi-chatin olevan avoinna? Valitse sopivinta viikompäivää.

Tällä hetkellä chat on avoinna maanantaina ja tiistaina.

- ☐ Maanantaina
- ☐ Tiistaina
- ☐ Keskiviikkona
- ☐ Torstaina
- ☐ Perjantaina
- ☐ Lauantaina
- ☐ Sunnuntaina

8. Mihin kellonaikaan toivoisit Nuortelämä.fi-chatin olevan avoinna? Valitse sinulle sopivin kellonaika.

Tällä hetkellä chat on avoinna ma ja ti klo 13.00-15.00.

- ☐ Aamu klo 6.00-9.00
- ☐ Aamupäivä klo 9.00-12.00
- ☐ Iltapäivä klo 12.00-15.00
- ☐ Alkuilt klo 15.00-18.00
- ☐ Ilta klo 18.00-21.00
- ☐ Yö klo 21.00-00.00

9. Kuinka kauan toivoisit Nuortelämä.fi-chatin olevan avoinna kerrallaan? Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto.

Tällä hetkellä chat on avoinna 2h kerrallaan.

- ☐ 1h
☐ 2h
☐ 3h
☐ 4h
☐ 5h
☐ 6h
☐ Muu, mikä?
-

Jos et pääse etenemään Seuraava-painiketta painaessasi, tarkista että olet vastannut yllä oleviin kysymyksiin.

Viimeisin chat-keskustelu

10. Mieti viimeisintä keskusteluasi Nuortelämä.fi-chatissa. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Jonotusaika chatiin oli sopiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tunsin itseni tervetulleeksi chatiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Keskustelu chatissa oli sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Sain tarvitsemaani tukea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Itsetuntoni vahvistui keskustelun aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Chatissa kanssani jutteleva henkilö oli kannustava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Hän tuntui luotettavalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Hän ymmärsi minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Minä ymmärsin häntä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Hän vastasi kaikkiin kysymyksiini.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Hän vastasi sopivaan tahtiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hän tarjosi minulle eri vaihtoehtoja tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Pystyin tekemään päätöksiä tai valintoja käydyn keskustelun perusteella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Minkä arvosanan antaisit Nuortelämä.fi-chatille asteikolla 1-4? *

- ☐ 4 =erinomainen
- ☐ 3 =hyvä
- ☐ 2 =melko hyvä
- ☐ 1 =tyydyttävä

Vapaa sana

12. Mitä parannettavaa Nuortelämä.fi-chatissa mielestäsi on? Anna rohkeasti palautetta ja kehittämisideoita!

Voit myös esittää toiveita ja ehdotuksia Nuortelämä.fi-chatiin liittyen.

13. Mihin olet erityisen tyytyväinen Nuortelämä.fi-chatissa?

Voit myös kertoa omia hyviä kokemuksiasi Nuortelämä.fi-chatiin liittyen.

Jos et pääse etenemään Seuraava-painiketta painaessasi, tarkista että olet vastannut yllä oleviin kysymyksiin.

Kysyttävää-palsta

14. Kuinka usein olet lähettänyt kysymyksen Kysyttävää-palstalle? *

- ☐ 1 kerran
- ☐ 2-4 kertaa
- ☐ Useammin kuin 4 kertaa

15. Onko viisi arkipäivää sopiva aika vastauksen saamiseen? *

- ☐ On
- ☐ Ei, se on liian pitkä aika
- ☐ En osaa sanoa

16. Mikä on mielestäsi paras kanava yksityiseen Kysyttävää-palstan kysymykseen vastaamisessa?

Tällä hetkellä vastaus yksityiseen kysymykseen lähetetään sähköpostilla.

- ☐ Sähköposti
☐ WhatsApp
☐ Tekstiviesti
☐ Muu, mikä?
☐ _____

Jos et pääse etenemään Seuraava-painiketta painaessasi, tarkista että olet vastaanottanut yllä oleviin kysymyksiin.

Viimeisin vastaus

17. Mieti viimeisintä saamaasi Kysyttävää-palstan vastausta. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En samaa enka eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Olen tyytyväinen saamaani vastaukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Vastaus sisälsi eri vaihtoehtoja, kuinka voisin toimia tilanteessani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vastaus tuntui luotettavalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Vastauksessa olevat neuvot olivat minulle hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Vastaaja tuntui ymmärtävän minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Vastaus oli kannustava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Vastaus auttoi minua selkeyttämään tilannettani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Vastaus auttoi minua kysymykseeni liittyvässä päätöksenteossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Vastaus oli helposti ymmärrettävä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Vastauksessa olleet linkit antoivat minulle lisätietoa tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Saitko vastauksen kysymykseesi viiden arkipäivän kuluessa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa

19. Selvisikö saamastasi vastauksesta, kuka kysymykseen on vastannut? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

20. Minkä arvosanan antaisit Kysyttävää-palstalle asteikolla 1-4? *

- ☐ 4 =erinomainen
- ☐ 3 =hyvä
- ☐ 2 =melko hyvä
- ☐ 1 =tyydyttävä

Jos et pääse etenemään Seuraava-painiketta painaessasi, tarkista että olet vastannut yllä oleviin kysymyksiin.

Kysyttävää-palstan ohjeet

21. Kuinka selkeät kysymyksen lähettämiseen liittyvät ohjeet mielestäsi ovat? *

- ☐ Todella selkeät
- ☐ Selkeät
- ☐ Melko selkeät
- ☐ Melko epäselvät
- ☐ Epäselvät
- ☐ Todella epäselvät

22. Kuinka selkeät ovat mielestäsi ohjeet julkisen kysymyksen vastauksen löytämiseen?

- ☐ En ole lähettänyt ikinä julkista kysymystä
- ☐ Todella selkeät
- ☐ Selkeät
- ☐ Melko selkeät
- ☐ Melko epäselvät
- ☐ Epäselvät
- ☐ Todella epäselvät
- ☐

Vapaa sana

23. Mitä parannettavaa Kysyttävää-palstassa mielestäsi on? Anna rohkeasti palautetta ja kehittämisideoita!

Voit myös esittää toiveita ja ehdotuksia Kysyttävää-palstaan liittyen.

24. Mihin olet erityisen tyytyväinen Kysyttävää-palstassa?

Voit myös kertoa omia hyviä kokemuksiasi Kysyttävää-palstaan liittyen.
